



Ata da Reunião Grupo de Estudo Hospitalidade - Experiência do Cliente (Ano 2023)

Data: 10/03/2023

Horário: 09h00 às 10h30 por videoconferência

Elaborado por: Teresa Bove-IBHE **Revisado por:** Beatriz Cullen – IBHE

Participantes

Presentes:

Alessandra Suzano Cleto (G. Oncoclínicas)	Isabelle Siqueira (Mary Kay)
Aline Granadier (Canon Brasil)	Jonathan Martins Ferreira (Mapfre Seguros)
Ana Paula Forte (Hospital São Camilo)	Joyce da Silva (Camil Alimentos)
Antonio Roberto De Sousa Filho (Dasa)	Karina Girardi (Westwing)
Davi Rhormems Guim (Hospital Albert Einstein)	Kleber Luiz Ramos Simongini (Canon Brasil)
Debora Vieira Granjeiro (Dasa)	Luciana Thomaz (Tratho)
Denise Gomes (Mary Kay)	Maria Alice Escalante Lima (Sabin)
Emanuel Medeiros (Hosp. Edmundo Vasconcelos)	Mariete Silva (Cyrela)
Fátima Gerolin (Hospital Oswaldo Cruz)	Marina Carielo (Hcor)
Flavia Barbosa Conceição (Sompo Seguros)	Nadia Wandila Martins Nogueira (Sabin)
Geovana Ramalho (Icatu)	Nathalia Silva (Danone)
Graziela Nascimento (Cyrela)	Simone Cardoso Mendes (Vivest)
Ingrid Silva (Danone)	
Beatriz Cullen (IBHE)	

Programa:

- Início das discussões sobre: Como entregar os pilares de CX: Sucesso, esforço e conexão emocional – Apresentação Karina Girardi (Westwing)
- Discussão com o Grupo e definição de como será trabalhado nos encontros

Coordenadora do Grupo – **Karina Girardi** (Head de Experiência do Cliente na Westwing)

Pontos Discutidos:

- Beatriz (IBHE) cumprimentou a todos e pediu para os novos participantes, que estavam participando pela primeira vez se apresentarem: Débora Granjeiro, Dasa; Marina Carielo, H Cor; Maria Alice, Grupo Sabin; Simone, Vivest; Davi, H.A. Einstein; Geovana Ramalho, Icatu Seguros; Aline Granadier Canon Brasil; Alessandra Suzano Cleto (Grupo Oncoclinicas); Flavia Barbosa, Sompo Seguros; Fatima Gerolin., H Oswaldo Cruz; Natalia Silva, Danone e Joyce Silva, Camil Alimentos.
- Beatriz (IBHE) passou a palavra para o Karina (Westwing), Coordenadora do Grupo.
- Karina (WestWing) Diretora de Experiencia do Cliente, contou um pouco sobre sua formação e experiência. Fez Psicologia positiva, terapeuta integrativa, mestre em Reike, adora trabalhar o autoconhecimento e comportamento humano. Acha que é o principal para reunir um time,

independente do negócio que cada um trabalha e do desafio que cada um tem, precisamos ter a sensibilidade e auto cuidado para a pensarmos nas métricas de cada empresa.

- Karina (Westwing) fez duas dinâmicas, uma com os rostos do emoji para ver como cada um estava se sentindo e explicou que: Nós estamos em um movimento muito intenso. Muita coisa que fazemos, não está no nosso nível de consciência, e é aí que mora o perigo, não estamos olhando para isto. Algumas vezes achamos que não conseguiremos implementar um processo, olhar uma métrica, acompanhar uma iniciativa que estava lá, por falta de eficiência, mas é que não havia as pessoas certas do meu lado e porque talvez olhando um pouco mais pra traz, eu não tenha conseguido trazê-las para junto de mim. Então é quando começamos a falar de atitude.



- Karina (Westwing) aplicou nova dinâmica, Teste de generosidade – Generosidade interpessoal, trazendo as perguntas ao Grupo:
 1. Quando um dos meus entes queridos, amigo, paciente, cliente precisam da minha atenção eu realmente tento desacelerar e tento dar a ele todo o tempo e ajuda que ele precisa?
 2. Eu sou conhecido pelos meus familiares, amigos e entes queridos como alguém que se dedica o tempo para prestar atenção nos outros?
 3. Eu sou um tipo de pessoa que está disposta a percorrer um quilometro extra para ajudar a cuidar dos meus amigos e entes queridos?
 4. Quando um amigo ou familiares experimentam algo perturbador ou desanimador eu faço um esforço especial para ser gentil?
 5. Quando se trata dos meus relacionamentos pessoais com outras pessoas eu sou uma pessoa muito generosa?
 6. Eu fico muito feliz em dar a outras pessoas o que necessitam de maneira que atendam às suas necessidades?
 7. É tão importante para mim que outras pessoas ao meu redor sejam felizes e prósperas quanto eu mesma seja feliz e próspera?
 8. Minhas decisões são frequentemente baseadas na preocupação com o bem-estar dos outros?
 9. Normalmente eu sou disposto arriscar que os meus próprios sentimentos sejam feridos no processo, se tiver uma chance de estar ajudando alguém em necessidade?

10. Faça questão de deixar os meus amigos e familiares saberem o quanto eu os amo e os aprecio?

The graphic features the title "Test Check-in" in a large, bold font. To the left, there are icons of a magnifying glass, an envelope, and a document. Below the title is a green rounded rectangle with the text "Anote aí!". Underneath that is a white box containing a pink smiley face icon and the text "ESCALA DE GENEROSIDADE INTERPESSOAL". To the right of the box is a hand icon pointing towards it. At the bottom, there is a quote in Portuguese and the Westwing logo.

Erros não intencionais: a CX atual alimenta emoções negativas do consumidor

Na linha de frente do suporte, os agentes sabem muito bem como a experiência do cliente da empresa afeta os consumidores . 53% dos agentes dizem que a forma como sua organização aborda o atendimento reflete diretamente no comportamento negativo do cliente.

E como os líderes não estão rastreando formalmente o sentimento, suas organizações não conseguem remediar esses problemas persistentes, o que não é visível acaba não sendo considerado.

Fonte: Zendesk Trends23

WESTWING
Bem mais que uma loja de decoração

Tudo é Conexão emocional, esforço e aí vem o sucesso.

- Karina (Westwing) apresentou os assuntos que foram escolhidos para discutir durante o ano:
 1. **Como entregar os pilares de CX: Sucesso, esforço e conexão emocional - deverá ser trabalhado em 04 reuniões**
 2. **Impacto de IA no atendimento e seu impacto na experiência do cliente (GPT)- deverá ser trabalhado em 04 reuniões**
- Karina (Westwing) ressaltou que só teremos sucesso se entregarmos a melhor experiência ao cliente. Para isto, temos que gerar toda essa conexão, com empatia e fazer as coisas acontecerem da melhor forma. A Inteligência artificial serve para trazer o empoderamento e autonomia para nosso cliente, seja qual for o segmento dele.

The graphic is titled "Nosso Brainstorm" and includes a lightbulb icon. It features a central text box with a wavy border containing the text "O que pensamos..." and a list of topics. To the right, there are three numbered points with corresponding icons: 1. "Como entregar os pilares de CX: Sucesso, esforço e conexão emocional" with sticky note icons; 2. "Impacto de IA no atendimento e seu impacto na experiência do cliente (GPT)" with star icons; 3. "Podemos definir (dependera do tempo)" with a checklist icon. The Westwing logo is at the bottom right.

Nosso Brainstorm

O que pensamos...

Disciplina de CXs, principalmente Cultura, Governança, Design, Estratégia, Importância da excelência e cordialidade em um atendimento, Como entregar os pilares de CX: Sucesso, esforço e conexão emocional, Atendimento humanizado, Comunicação assertiva, Como influenciar a alta direção no tema de experiência do Cliente, Como levar a voz do consumidor para dentro de casa, Levar a melhor imagem e experiência para cliente ...

- 1 Como entregar os pilares de CX: Sucesso, esforço e conexão emocional
- 2 Impacto de IA no atendimento e seu impacto na experiência do cliente (GPT)
- 3 Podemos definir (dependera do tempo)

WESTWING
Bem mais que uma loja de decoração

- Karina (Westwing), apresentou o novo mercado de CX de 2023.



- Karina (Westwing) apresentou a FRASE: “Inteligência emocional diz respeito de como lidamos com nossas emoções e nossas relações. Aborda quatro domínios: autoconhecimento, auto condução, empatia e “habilidade sociais”.

O que dizem sobre a nova era de Cx 2023

"A nova era das experiências marca o futuro do atendimento!"

"Se houve uma constante nos últimos três anos, foi a mudança, a forma como trabalhamos, vivemos e consumimos foi radicalmente transformada e, como resultado, as empresas testemunharam mudanças relevantes nas expectativas do nosso cliente."

"Os clientes esperam cada vez mais experiências imersivas e, para as empresas que atenderam a essas demandas, seus investimentos estratégicos começaram a dar frutos."

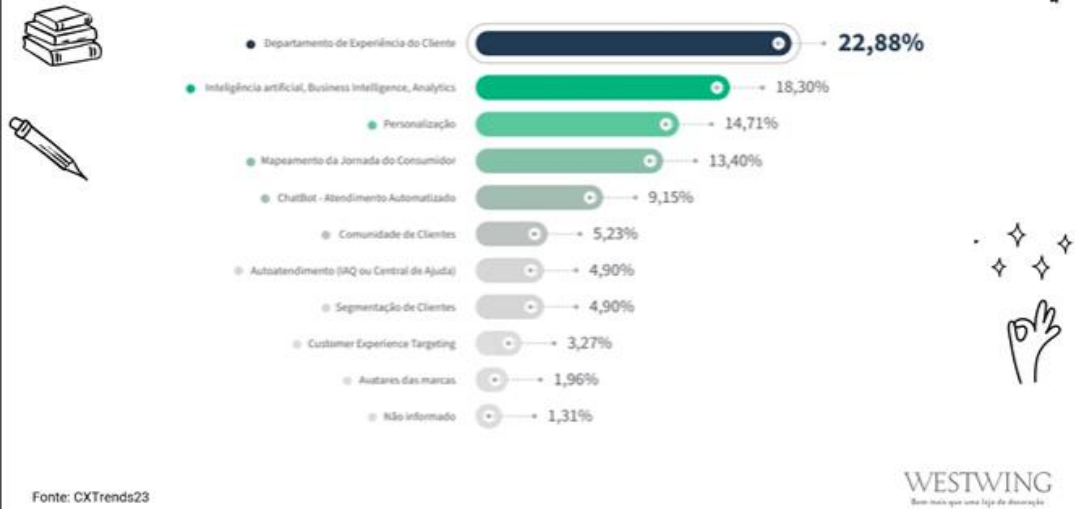
"A nova era das experiências trata-se de interações mais naturais e fluidas, as experiências podem variar de chats que imitam seres humanos reais (GPT) até o tipo de experiências conversacionais."

"A nova era das experiências oferece algo poderoso aos clientes: a capacidade de ser verdadeiramente visto e ouvido, de ser tratado não como transações ou tickets, mas como clientes valiosos que são."

* Forbes-2023

- Karina (Westwing) reafirmou que é relevante **Equilíbrio, Sabedoria e Priorização** de como fazer acontecer com qualidade. O momento do mercado está muito desafiador para todos, sendo que a priorização faz parte da estratégia da minha empresa. Hoje não pode se permitir errar tanto quanto a errávamos no passado. Qualquer passo incerto que dermos, pode afetar claramente nos números!

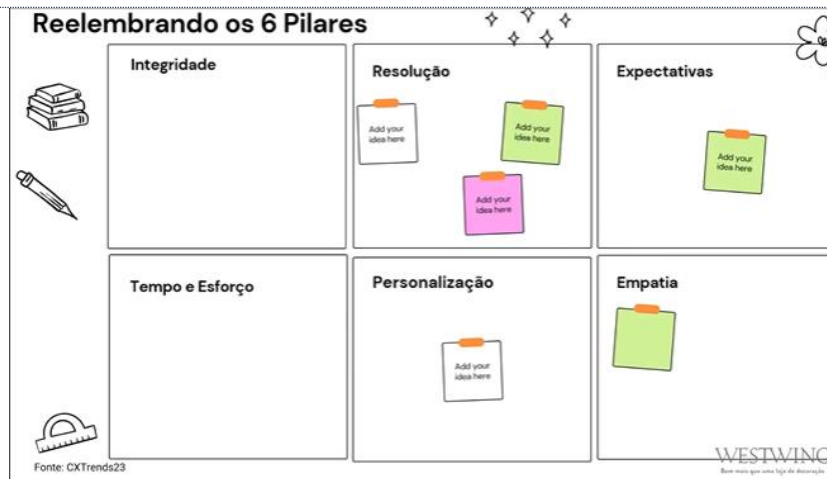
7 tendências de CX para 2023



- Karina (Westwing) contou que seu desafio na empresa, além de priorização e de como monitora e prepara as escalas para isto, é de como incorporam e se empoderam dessa responsabilidade, com alto poder de persuasão. Como nos toramos esse canal? Como nos preparamos para fazer isso acontecer? A forma de como nos posicionamos, o momento certo, a hora certa, é o xeque-mate na situação.



- Karina (Westwing) apresentou outro slide lembrando os 6 pilares.



- Karina (Westwing) falou que agora trataria dos 07 pilares, mas achou que o tempo que faltava para o término da reunião, não daria.
- Beatriz (IBHE) sugeriu dividir as tarefas em Mini Grupos, são muitas empresas para cada uma se apresentar e isto demoraria muito.
- Karina (Westwing) concordou mas disse que queria trazer todo processo de imersão até para que todos fossem provocados para entender qual a nossa missão aqui hoje. Ela se prontificou a criar os Mini Grupos e mandar por email ou no Grupo do Whatsapp e mandar os temas e as perguntas para discussão.
- Karina(Westwing) ressaltou que no próximo encontro irá começar a tratar dos temas propostos ao Mini Grupos cada um vai colocar "a mão na massa".
- Beatriz (IBHE) só ressaltou que os MiniGrupos não precisam fazer uma apresentação, os profissionais podem criar um grupo no Whatsapp, conversarem entre si, alguém condensa tudo isso, e faz uma apresentação no dia. O importante é que vocês tragam a experiência todos.
- Karina (Westwing) disse que pode ser uma roda de conversa, o importante é ter conteúdo, não é uma obrigação, mas uma missão.
- Karina (Westwing) se propôs a trazer conteúdo, matérias, tudo que faz sentido para todos.
- Beatriz (IBHE) gente só lembrando isso tudo foi gravado e será colocado na Ata que vocês têm acesso à Área Restrita do site do IBHE com login e senha. Aqueles que ainda não tem acesso a essa área, lá fica todas as Atas das reuniões dos Grupos de Estudo, conteúdo exclusivo.

2 **Próxima reunião:** 14 de abril

Horário: 09H00 às 10h30