



## Ata da Reunião Grupo de Experiência do Cliente (Ano 2023)

Data: 02/06/2023

Horário: 9h00 às 10h30 (on line)

Elaborado por: Fernanda Braz (IBHE) Revisado por: Beatriz Cullen - IBHE

### Participantes Presentes

<b>A.C. Camargo Cancer</b>	Cintia Amorim	<b>Mary Kay</b>	Isabelle Siqueira
<b>Camil Alimentos</b>	Joyce da Silva	<b>Membro Profissional</b>	Silvia Pereira
<b>Camil Alimentos</b>	Maximiniana Correia	<b>Panasonic</b>	Mara Cardoso
<b>Cyrela</b>	Graziele Nascimento	<b>Panasonic</b>	Juliana Gregório
<b>Dasa</b>	Antonio R. de Sousa Filho	<b>Philips</b>	Janaina Barão de S. Passos
<b>Dasa</b>	Mario Lucio de A. Junior	<b>Porto Seguro</b>	Joyce Machado
<b>Grupo Fleury</b>	Flavia Sousa Benevenuto	<b>Sabin</b>	Maria Alice Escalante Lima
<b>Grupo Pardini</b>	Irani Mota Pereira	<b>Sabin</b>	Nadia W. M. Nogueira
<b>Grupo Pardini</b>	Janete Rosa dos Santos	<b>Tratho</b>	Luciana Thomaz
<b>H. Albert Einstein</b>	Davi Rhormems V. Guim	<b>Westwing</b>	Karina Girardi
<b>H. Oswaldo Cruz</b>	Fátima S F Gerolin	<b>IBHE</b>	Beatriz Cullen
<b>H. Ed. Vasconcelos</b>	Emanuel B. de Medeiros	<b>IBHE</b>	Fernanda Braz
<b>Icatu Seguros</b>	Geovana Ramalho		

### Programa:

- ✓ Continuação da apresentação das empresas dos Mini Grupos 1 e 2, que ainda não se apresentaram (Care Plus, Camil, Brasilseg e Danone) sobre o tema proposto para cada um;
  - ✓ Apresentação do Mini Grupo 5 (Tema: Personalização);
  - ✓ Discussão com o Grupo;
- Coordenadora do Grupo – **Karina Girardi** (Head de Experiência do Cliente na Westwing)

### Mini Grupo 5


GRUPO 5 - Tema: PERSONALIZAÇÃO				
Direcionamento: Como e de que formas empresas podem aproveitar as emoções dos clientes para que possam construir relacionamentos fortes e personalizados que sustentam a CX imersiva?				
EMPRESA	NOME	CARGO	E-MAIL	CELULAR
Hospital Albert Einstein	Maria Luisa Dias da Silva	Assistente Administrativa II	maria.dias@einstein.br	11 94893 6681
Hospital Albert Einstein	Davi Rhormems Veloso Guim	Assistente Administrativo I	davi.veloso@einstein.br	11 97179 3613
Icatu Seguros	Kamilla Gallan	Coordenadora Experiência do Cliente	kgalan@icatusseguros.com.br	21 96534 5471
Icatu Seguros	Geovana Ramalho	Gerente de Suporte ao Cliente	gramalho@icatusseguros.com.br	21 99686 0374
Seguros Unimed	Roberta Gonçalves Silva	Supervisora de Atendimento	roberta.goncalves@segurosunimed.com.br	11 97475 0523
Hcor (MP)	Marina Carielo	Coordenadora de Hospitalidade	marina_carielo@hotmail.com	11 94142 5011
Silvia Pereira ( MP)	Silvia Pereira	Mediadora	silviargpereira@gmail.com	19 98111 8813
Panasonic	Mara Cardoso	Gerente CX	cardoso.mara@br.panasonic.com	11 99420 4501
Panasonic	Juliana Gregório	Monitora de Qualidade	gregorio.juliana@br.panasonic.com	11 96183 2437

### Pontos Discutidos:

- ✓ Beatriz (IBHE) cumprimentou a todos e pediu para Mario (Dasa) se apresentar. Ele é Coordenador de Atendimento da Regional Nordeste no segmento de Alimentos.
- ✓ Janete (Hermes Pardini) falou que o Mini Grupo 04 também pode se apresentar.



- ✓ Davi (H.Einstein) do Mini Grupo 5, começou sua apresentação falando um pouco da sua função dentro do hospital e o seu setor.
- ✓ Davi (H. Einstein) falou sobre como podemos aproveitar os sentimentos e a experiência do nosso cliente para que ela se torne melhor.
- ✓ Davi (H. Einstein) disse que o atendimento personalizado consiste no conjunto de práticas, atendimentos, treinamentos e tem como objetivo proporcionar uma experiência única e diferenciada para o consumidor, seja ele em um atendimento presencial ou a distância. Fazer com que ele se sentir especial para a marca e o jeito que foi atendido também. Isso é entender e compreender as necessidades do cliente e adaptar tudo isso de acordo com o atendimento.

**PESSOAS** 


**Perfil do colaborador:** ter aderência com a área.  
Definição clara das competências.

Analisar o **perfil comportamental** do candidato.

Colaborador que tenha por característica, **antecipar as necessidades do outro;**

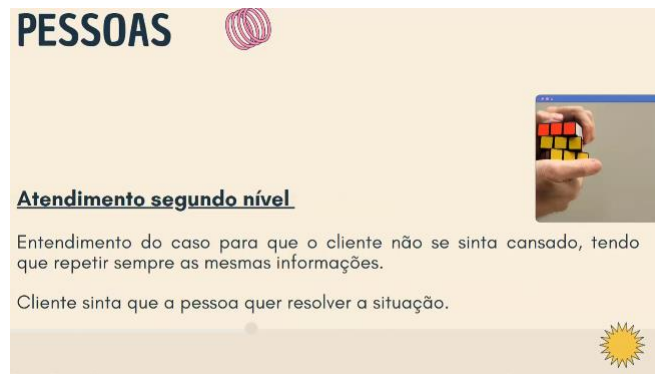
Exemplo: Entrevista por competência, testes, dinâmicas.

Ser proativo, ter autonomia em prol do cliente.



- ✓ Davi (H. Einstein) contou sobre o perfil do colaborador para a área, tem que haver aderência com a atividade. A definição clara das competências e o perfil comportamental do candidato devem ser bem avaliados. O colaborador deve ter por características antecipar as necessidades do outro, alegria em atender e o famoso sorriso no rosto e na voz.
- ✓ Davi (H. Einstein) falou sobre a antecipação da necessidade do cliente, um dos pontos cruciais de um atendimento personalizado, antever a sua necessidade, sem precisar receber uma demanda. Esse adiantamento no processo de atendimento, varia muito de qual atendimento estamos falando: presencial ou a distância (e-mail, WhatsApp ou telefone).
- ✓ Davi (H. Einstein) disse que o hospital tem uma política no atendimento que é conhecida como SPA (Segurança, Paixão e Atenção aos detalhes), onde acredita que juntando esses 03 pilares é importante para a personalização. Segurança é estar seguro e certo de que você está informando corretamente ao seu cliente ou paciente. Paixão em servir é ter um sorriso no rosto, carisma e que tenha um perfil para atendimento e Atenção aos detalhes, que é essencial.

- ✓ Juliana (Panasonic) se apresentou e continuou a apresentação do Mini Grupo 5, cujo tema é a **Personalização**.
- ✓ Juliana (Panasonic) disse que realizam reciclagens periodicamente com o colaborador para intensificar que as experiências no atendimento não se percam. Afiar as ferramentas, para que a argumentação seja adequada sempre sendo responsável por solucionar os problemas; saber quais são os meus tipos de clientes, suas atitudes e pedidos.
- ✓ Juliana (Panasonic) contou que a personalização vem da parte do colaborador comprometido, um problema que ele consegue transformar em uma experiência boa para o cliente final.
- ✓ Juliana (Panasonic) comentou sobre alguns exemplos do que praticam, como: Monitorias notas mil (onde todos ouvem uma ligação boa e depois comentam diversos pontos para que entendam por qual motivo aquele atendimento foi nota mil) e nos casos críticos fazer rodas de bate papo e tentar compartilhar melhorias.
- ✓ Juliana (Panasonic) falou sobre o reconhecimento, quando as metas são atingidas, a equipe ganha por exemplo: aula de maquiagem, sessão de manicure, festa junina, festa com cultura (dividir em grupo e ouvir histórias do folclore).



- ✓ Juliana (Panasonic) falou que o atendimento de segundo nível é bem personalizado, o atendente será o resolvidor daquela situação, o cliente não passará por mais atendentes para que resolvam o problema dele, um único atendente especializado no caso.
- ✓ Juliana (Panasonic) disse que a tecnologia ideal é ter um sistema CRM integrado entre as áreas, que permita ver o relacionamento (todas as interações) do consumidor/cliente-empresa.
- ✓ Juliana (Panasonic) falou sobre a personalização da URA, ela deve ser sempre personalizada, para que o cliente consiga resolver o seu problema rapidamente e sozinho.
- ✓ Juliana (Panasonic) ressaltou sobre as políticas focadas na personalização do atendimento com diretrizes claras e possibilitando autonomia para a tomada de decisão. Um exemplo trazido pelo Davi (H. Einstein) - Diretrizes SPA: Segurança, Paixão em servir e Atenção aos detalhes. E assim dar autonomia e poder de decisão (dentro da política da empresa).



- ✓ Juliana (Panasonic) enfatizou que é preciso conhecer o público e direcionar para que seja fácil e rápido o acesso pelo cliente.
- ✓ Juliana (Panasonic) falou sobre a Curadoria – utilizar as dúvidas para aprimorar o chatbot como por exemplo: perguntas sem respostas. Importante coletar as dúvidas que chegam pelas mídias sociais e pelo telefone levando para artigos de fácil acesso ao cliente, como qualquer relação, tem que ir alimentando diariamente.
- ✓ Davi (H. Einstein) completou dizendo que no hospital há reuniões mensais para levantar pontos que podemos melhorar e o que manter de bom. Disse que é uma maneira de fazer reciclagem e levantar novos protocolos, para que podemos mudar e melhorar, os nossos clientes já estão acostumados com o atendimento personalizado.
- ✓ Davi (H. Einstein) disse que devemos nos adequar ao tipo de cliente que temos, nossos processos de internações aqui no hospital são feitos via tablet, facilita muito o nosso trabalho. Quando há internações de clientes mais velhos (sabemos antecipadamente sempre) deixamos sempre os papéis impressos, esses clientes se sentem mais confortáveis em ler, ainda não estão ligados à tecnologia.
- ✓ Davi (H. Einstein) acredita que essas personalizações por menor que sejam, fazem com que o cliente se sinta único.
- ✓ Silvia Pereira disse que é uma alegria vermos jovens como a Juliana e o Davi tão comprometidos com o tema e participando tão intensamente, não que somos velhas, pelo amor de Deus! Kkkkkkkk
- ✓ Silvia Pereira ressaltou que é uma alegria ver outra geração ter amor pela experiência do cliente e trazendo exemplos tão ricos e ter um Grupo tão comprometido e participativo.
- ✓ Karina (Westwing) também enfatizou que foi lindo ver empresas que dão um sentimento de honra, por darem oportunidade para as pessoas que estão no começo de suas jornadas e eles entenderem tudo o que foi captado. Percebeu que esse Mini Grupo foi muito companheiro, muito humano e muito cúmplice.
- ✓ Karina (Westwing) falou sobre: Vamos contratar a pessoa certa, antes de passar o próximo Mini Grupo se apresentar. Ressaltou que tem que haver o fit cultural, a conexão que se espera dentro da empresa e estar alinhada com seus valores.
- ✓ Karina (Westwing) parabenizou e completou dizendo que tudo começa realmente na contratação e vocês falaram muito sobre o perfil da pessoa e o comportamento.

- ✓ Karina (Westwing) disse que quando entregamos uma experiência de forma proativa, nos antecipamos as necessidades e isso gera confiança, acolhimento, segurança, e além de tudo isso, faz com que a pessoa se sinta no lugar certo. E isso se chama Rapport, ele gera essa conexão e confiança, a personalização nada mais é do que um Rapport, é a empatia. Quando você se antecipa, está se colocando no lugar da pessoa.
- ✓ Karina (Westwing) disse que o Mini Grupo trouxe a questão da cultura, porque toda empresa tem essa questão, mas ela só fica melhor quando colocamos o nosso brilho e esse Rapport que vocês estão conseguindo construir no dia a dia é um grande exemplo. No final vocês trouxeram a parte de autoatendimento.
- ✓ Karina (Westwing) parabenizou o Mini Grupo e disse estar muito feliz com o que foi apresentado.
- ✓ Beatriz (IBHE) pediu para Joyce (Porto Seguro) se apresentar, é a primeira vez dela no Grupo.
- ✓ Joyce (Porto Seguro) cumprimentou a todos e disse o quanto está feliz em participar do Grupo de Estudo. Ela faz parte do time de Diretoria de Atendimento, é um coração da empresa e o principal canal de traduzir o desejo do cliente.
- ✓ Beatriz (IBHE) completou falando que o Mario (Dasa) que se apresentou anteriormente também está participando pela primeira vez do Grupo de Estudos.
- ✓ Karina (Westwing) pediu para que o Mini Grupo 4 se apresentasse.
- ✓ Janete (Hermes Pardini) iniciou falando que o Mini Grupo apresentaria primeiro um vídeo que traz muito sobre a empatia e simpatia e depois abriria para discussão.
- ✓ Janete (Hermes Pardini) é um vídeo que eu participei de um treinamento recente, gostei muito e compartilho com o Grupo. O poder da empatia (<https://www.youtube.com/watch?v=0yuaievhzXs>)
- ✓ Janete (Hermes Pardini) perguntou a todos o que acharam do vídeo.
- ✓ Fátima (H. Oswaldo Cruz) pediu licença para falar, esse é um tema que me interessa de mais.
- ✓ Fátima (H. Oswaldo Cruz) disse que falamos muito das relações empáticas e compassivas, que vai um pouco além de aproximação e conexão. Ela acredita que podemos fazer um pouco mais na compaixão, algo tão importante. Não tinha visto esse vídeo e adorei essa ideia.
- ✓ Beatriz (IBHE) disse que este Grupo está a todo vapor, Karina (Westwing) plantou uma sementinha e tanto!
- ✓ Janete (Hermes Pardini) falou que achamos que somos empáticos, mas no comentário da Fátima (H. Oswaldo Cruz) que ela trouxe essa questão de enfermeiro, veio algo muito importante em questão à empatia, pelo menos para mim. A Beatriz (IBHE) sabe e hoje eu não tenho problema em compartilhar, que me fez desacreditar da empatia nas pessoas. Quando viu esse vídeo, resgatou muito essa memória do início da pandemia e hoje acredita que existe nas pessoas.
- ✓ Janete (Hermes Pardini) reforçou que falar sobre o tema empatia é refletir muito, principalmente do dia a dia. Quando o colaborador trás algo, exemplo do Davi (H. Einstein), que trabalha com atendimento de diversos perfis que precisam de acolhimento, que está tendo algum problema em casa, exemplos: Às vezes a pessoa está apanhando do marido e tem vergonha de falar com alguém. A mãe está com câncer e ela tem receio de compartilhar.”

- ✓ Janete (Hermes Pardini) disse que precisamos refletir sobre o “pelo menos”, devemos evitar falar “pelo menos” da situação delicada de alguém, só com este cuidado, já conseguimos impactar de uma maneira muito positiva várias pessoas.
- ✓ Beatriz (IBHE) você já falou com certeza a diferença entre Simpatia e Empatia, já deu um bom exemplo.
- ✓ Isabelle (Mary Kay) contou que sua empresa prega muito a empatia com os colaboradores, clientes e consultoras. Ela trabalha na parte da Central de Atendimento com Monitoria, sempre analisando a empatia que elas têm com as consultoras, principalmente quando precisam receber um pedido para entregar e não sabem quando chegará. As colaboradoras se colocam no lugar e vão atrás de informações. A Empatia é isso, se colocar no lugar do outro e entender todo contexto. E esse vídeo que a Janete (Hermes Pardini) trouxe é isso. É se colocar no lugar, estar ao lado, ajudar.
- ✓ Luciana (Tratho) pede desculpa por não ter conseguido se reunir com o Mini Grupo, e que tinha um material muito lindo para compartilhar.
- ✓ Luciana (Tratho) disse que a empresa tem buscado olhar o cliente com outros olhos, o do coração. A geração mudou e precisamos estar antenado com tudo o que o mercado está trazendo.
- ✓ Luciana (Tratho) contou que sua empresa é de commodities e por ser deste segmento, a tratativa é por telefone, mas temos visitado muitos clientes.
- ✓ Luciana (Tratho) disse que tem convidado os clientes para vir na empresa e assim saem aqui com uma lembrança dela.
- ✓ Luciana (Tratho) citou em exemplo com um cliente. Tinha um presente para entregar ao cliente, mas não ficou pronto. Conseguiram entregar a lembrança com seu nome no Aeroporto.
- ✓ Luciana (Tratho) ressaltou que ele já havia passado pela empresa e era importante presentear-lo. Ele ficou surpresa e isto abriu a oportunidade para a empresa ampliar os negócios, hoje ele participa de tudo que fazemos.
- ✓ Luciana (Tratho) enfatizou que a relação por telefone apenas, é muito fria e hoje buscam ir além deste canal, querem os clientes olhando e mostrarmos o que têm de bom. A empresa tem vários concorrentes e o comum, muitas empresas fazem, buscam fazer algo diferente e mostrar o quanto os clientes são importantes para nós.
- ✓ Luciana (Tratho) disse que querem sair da relação apenas pelo telefone, eles têm feito coisas diferentes como exemplo: levar clientes para tomar café da manhã, almoçar fora, oferecer mimos, procurando mimá-los, fazê-los se sentirem especiais.
- ✓ Beatriz (IBHE) disse que esta empresa está fora da curva, eles estão sempre antenados com a questão do detalhe e do interesse pelo outro.
- ✓ Karina (Westwing) reforçou que acredita que as pessoas que estão aqui nesse Grupo, estão realmente querendo fazer o diferente, têm com o propósito de trocas de experiências e ver o que podem fazer ainda melhor.
- ✓ Karina (Westwing) o trabalho do IBHE é muito além de ter apenas a empresa participando, ela cria essa conexão entre as empresas e proporciona uma comunidade entre elas.

- ✓ Karina (Westwing) compartilhou uma experiência que esteve trabalhando no Ifood. Pontuou as dificuldades dos colaboradores e buscou melhorias para os colaboradores, principalmente para os entregadores.
- ✓ Karina (Westwing) disse que a conexão criada foi impressionante, trouxe a sensação do senso de pertencimento.
- ✓ Karina (Westwing) disse que acredita que empatia é isso, o quanto a pessoa se coloca no meu lugar e gera uma sensação de segurança de querer estar ao lado. O Cliente tem a sensação de que você vai fazer por ele.
- ✓ Maximiniana (Camil) começou sua apresentação contando que a empresa é proprietária da marca União e o atendimento é feito de forma afetiva, sentem que o público dessa marca quer um atendimento mais diferenciado.
- ✓ Maximiniana (Camil) fez a conexão com o que o primeiro Mini Grupo apresentou. A empresa sabe que o público da marca União é "aquela senhorinha que tem um livro de receita a 100 anos". O tempo de atendimento da linha com essa pessoa é diferente, de um outro produto da marca, é preciso sentir o consumidor por meio das palavras.
- ✓ Maximiniana (Camil) contou um case de sucesso. Receberam um e-mail com uma linguagem simples e foi uma oportunidade de trabalhar a empatia. O consumidor utiliza aquele sachê de açúcar que sempre contém uma mensagem motivacional. A consumidora queria pagar para que fosse feito o anúncio de sua gravidez e mostrar para os pais. Fizemos contato com eles, entendemos melhor a história e conseguimos fazer algumas unidades para que eles revelassem a gestação no final de 2021. Eles passaram por alguns processos na dificuldade de gestar, já era o segundo processo de inseminação e na hora de anunciar, eles perderam o bebê.
- ✓ Maximiniana (Camil) disse que entregaram todo o material e pela segunda vez eles perderam a gestação. Eles nos informaram e acabamos ficando todos abalados com a notícia, mas continuamos acompanhando o casal.
- ✓ Maximiniana (Camil) contou que na terceira gestação deu certo e a bebê nasceu em Agosto/2022, acompanhamos todos os passos e agora no dia 27/04/2023 foi o batizado e nós participamos.
- ✓ Maximiniana (Camil) disse que foi um dos casos que trabalhamos muito a empatia e o acolhimento do nosso consumidor.
- ✓ Finalizada as apresentações do dia, Beatriz (IBHE) e Karina (Westwing) acertaram com os presentes para que, no próximo encontro, os Mini Grupos 1 e 2 façam as apresentações sobre o tema proposto para cada um.

**Próxima reunião:** 14/JUL

**Horário:** 09h00 às 10h30

