



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

Data: 11/08/2023

Horário: 9h00 às 10h30 (on line)

Elaborado por: Geovanna Silva (IBHE)

Revisado por: Beatriz Cullen – IBHE

Participantes Presentes

A.C. Camargo	Cintia Amorim	H. Albert Einstein	Davi R Veloso Guim
Camil Alimentos	Joyce da Silva	H. Ed. Vasconcelos	EMANUEL B. MEDEIROS
Camil Alimentos	Maximiniana Correia	H. Ed. Vasconcelos	Ivonete Sai
Cyrela	Grazielle Nascimento	Hospital São Camilo	Ana Paula Arruda Forte
Cyrela	Mariete Silva	Mary Kay	Denise Gomes
DASA	Antonio Roberto S Filho	Panasonic	Juliana Gregório
DASA	Mario Lucio Almeida Junior	Sabin	Nadia W. Martins Nogueira
Grupo Fleury	Flavia Sousa Benevenuto	Westwing	Karina Girardi
Grupo Pardini	Irani Mota Pereira	IBHE	Beatriz Cullen
Grupo Pardini	Janete Rosa dos Santos	IBHE	Geovanna Silva

Programa:

- Fechamento das discussões dos Mini Grupos e conclusões sobre os 6 (seis) Pilares de CX: Integridade; Resolução; Expectativas; Tempo e Esforço; Personalização; Empatia - por **Karina Girardi**, Coordenadora do Grupo e Head de Experiência do Cliente na Westwing

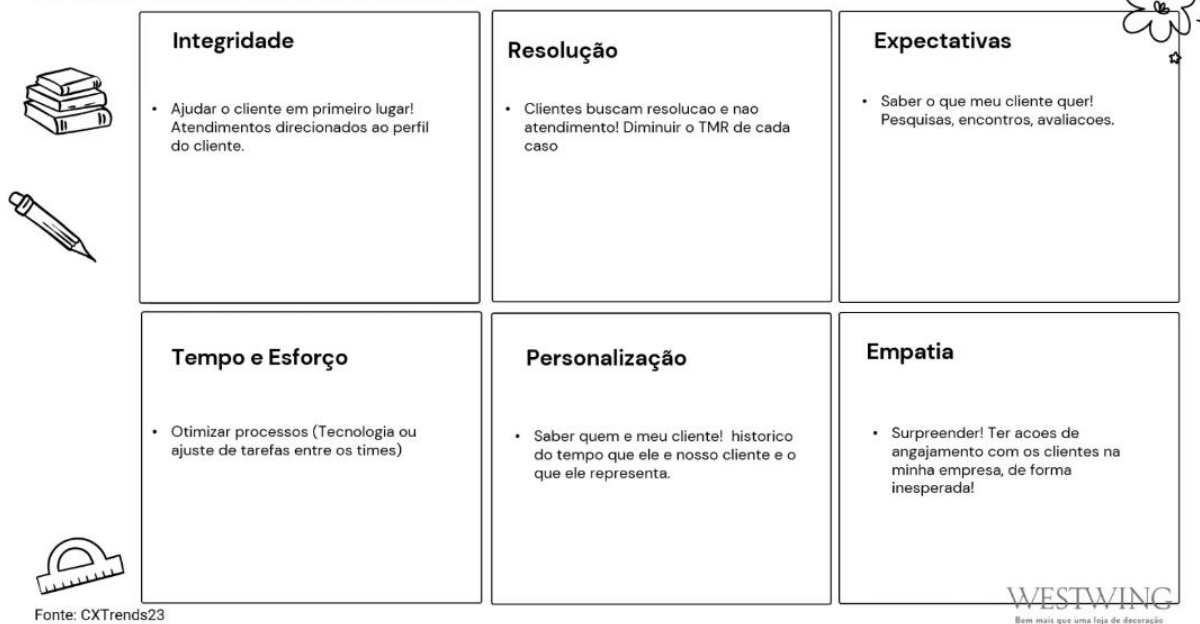
- ✓ Beatriz (IBHE) iniciou a reunião dando boas-vindas e agradecendo a participação de todos.
- ✓ Karina (Westwing) começou sua apresentação lembrando o propósito do tema que foi como proporcionar a melhor experiência para o cliente, se diferenciar no mercado, trazer melhorias e fortalecer a imagem da marca.
- ✓ Karina (Westwing) disse que possui 4 domínios sendo eles o **autoconhecimento, auto condução, empatia e a habilidade pessoal**, sem eles não é possível imergir nos pilares de CX. Reforçou que uma boa comunicação é primordial, pois o que o próximo espera de nós é uma comunicação clara, objetiva e acolhedora. Citou uma frase sua, que resume os 6 pilares de CX: - "**Integridade que fortalece, resolução que tranquiliza, expectativa que encanta, tempo e esforço que valorizam e personalização que conecta**". Perguntou aos participantes se faz sentido para eles essa ser a frase de impacto.
- ✓ Beatriz (IBHE) respondeu que achou a frase perfeita para o tema, encaixou perfeitamente e envolve cada pilar.
- ✓ Karina (Westwing) disse que isso é um exemplo prático de quando se fala de integridade, estou falando também de caráter, não é simplesmente uma qualificação que nascemos com ela e sim que pode ser desenvolvida ao longo da vida. Ela citou que no framework (uma estrutura que serve de

base para a construção de aplicações web de finalidade específica) vão estar as iniciativas para ajudar o mercado e as pessoas a entender quais são os passos para atingir os objetivos de ter os 6 pilares na empresa ou na equipe.

- ✓ Beatriz (IBHE) complementou dizendo que a integridade está muito ligada aos seus valores, o que a pessoa sente, condiz com os sentimentos de alguém e suas atitudes.
- ✓ Davi (H. Albert Einstein) complementou dizendo que achou linda a frase que Karina (Westwing) compartilhou, conecta muito bem todos os pilares de CX e que a personalização é o que realmente conecta, não somente o funcionário com o cliente, mas também as necessidades, preocupações, sentimentos, e pensando no ambiente hospitalar, se conecta realmente com a alma do cliente.
- ✓ Karina (Westwing) compartilhou um exemplo de atendimento médico nos Estados Unidos, prestado ao seu pai. Ele foi surpreendido pela calorosa recepção e disse que muitas vezes vão a lugares com uma estrutura maravilhosa, porém com um atendimento nulo de personalização, que é insuficiente.
- ✓ Karina (Westwing) mostrou os pontos que precisam ser trabalhados com as empresas participantes quais são as expectativas que reforçam cada um dos pilares, como por exemplo:
 - **integridade**: ajudar o cliente em primeiro lugar;
 - **resolução**: clientes buscam resolução e não atendimento;
 - **expectativas**: saber o que o cliente deseja;
 - **personalização**: saber quem é meu cliente;
 - **empatia**: surpreender


Atualmente a inteligência artificial, junto com a tecnologia, tem auxiliado muito o quesito de resolução dos problemas dos clientes, os prazos estão sendo estudados para resolução em 24h.

Framework dos 6 Pilares








- ✓ Karina (Westwing) disse que quando deseja fazer uma ação com alguém, busca passar para equipe que cada ação de engajamento não pode ser feita mediante um pedido de desculpas, isto perde a relevância. Na sua empresa existe um programa de empatia que se chama "Ações que inspiram".

- ✓ Mario Lucio (DASA) comentou que tudo o que Karina (Westwing) trouxe foi bem “linkado” ao tema, ele trabalha com mais de 200 consultores e eles conseguem juntar tudo o que foi tratado, exercitando de forma genuína. Sabem que isto vai refletir para o cliente e não pode ser algo da “boca para fora”, o que não gera empatia e engajamento. Citou o exemplo de como faz a diferença, tratar o cliente pelo nome, como isso cria uma ponte entre o consultor e o cliente.
- ✓ Karina (Westwing) disse que fará a compilação das iniciativas apresentada por cada Mini Grupo para elaboração de um estudo/artigo para ser publicado no mercado.
- ✓ Cíntia (A.C.Camargo) disse que no hospital há um programa chamado “O que importa para você” e que funciona como se fosse um gênio da lâmpada, que realiza os desejos do paciente e que, na maioria das vezes, os pacientes só percebem o que realmente importa na vida, quando chegam na fase final, quando percebem a relação com a finitude, o tempo e o esforço. Estudam os casos de cada cliente de forma personalizada e avaliam a possibilidade de criar experiências genuínas.
- ✓ Karina (Westwing) mostrou alguns livros e Podcasts que auxiliaram muito no seu processo de aprendizado.




Para ouvir



Ben mais que uma loja de decoração



Para ler

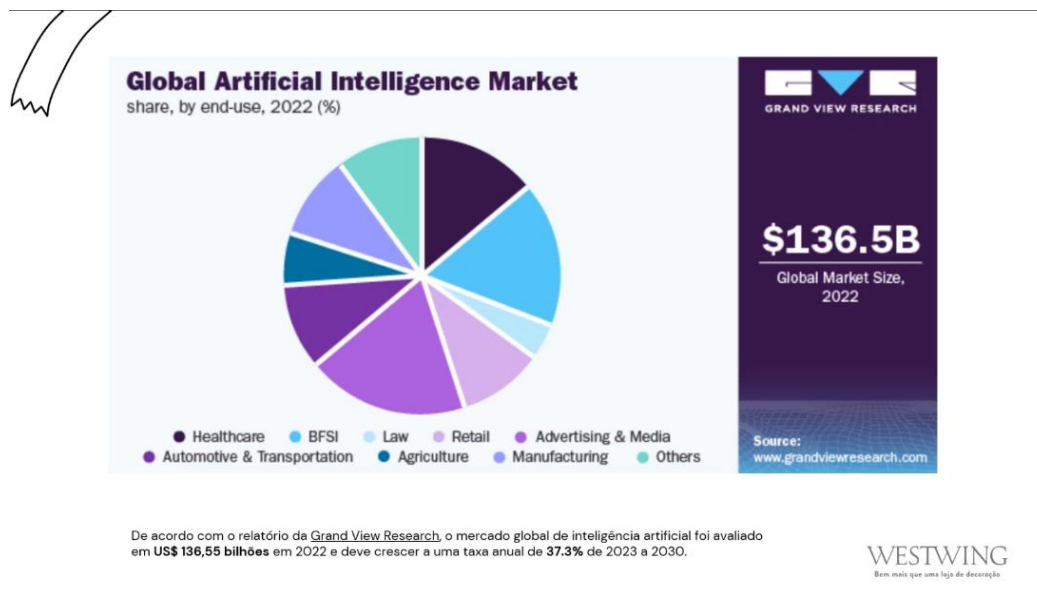







Ben mais que uma loja de decoração

- ✓ Karina (Westwing) lembrou ao Grupo que o próximo tema a ser tratado será: os impactos da IA na experiência do cliente. Ela ilustrou o assunto com um relatório que mostra que o mercado de IA foi avaliado em U\$136,55 bilhões no mundo.



- ✓ Karina (Westwing) falou que a IA não é “um bicho de sete cabeças”, como muitas pessoas pensam e que com a chegada dessa nova tecnologia é possível implantar automatização mais acessível e eficaz. Defendeu que com essa nova tecnologia, não precisamos o número de colaboradores, mas devemos treinar a equipe para se adequar a nova tecnologia.
- ✓ Karina (Westwing) disse que os clientes esperam que a IA mude a forma como ele interagem com as empresas. Ela fez uma pesquisa que mostra que a maioria das pessoas preferem uma experiência mais imersiva, autônoma e mais rápida; citou como a implementação do chatbot auxilia nesse quesito, aprimorando a experiência do cliente.
- ✓ Karina (Westwing) trouxe uma percepção de um cliente que disse: - “Interagir com IA vai se tornar tão integrado à nossa vida diária normal que haverá momentos em que você pode nem notar. Essa onipresença criará um mundo em que experiências perfeitas serão consideradas algo garantido”, Ela reforçou que é exatamente o que tem de ser passado para o cliente, que assim que surgir a empresa no pensamento do cliente tem que estar conectada à palavra excelência. Nessa pesquisa também foi apresentado que de 7/10 clientes dizem que IA deve ser capaz de entender e responder às suas emoções e sentimentos durante as interações no atendimento ao cliente. Complementou que 81% dos clientes afirmam que tendo problemas com o atendimento ao cliente pela IA, a disponibilidade de um agente humana é fundamental para manter a confiança nessa empresa.
- ✓ Karina (Westwing) comentou sobre a IA generativa, que é uma inteligência artificial que possui um aprendizado contínuo, mais imersivo e automático.
- ✓ Beatriz (IBHE) e Karina (Westwing) acordaram para a próxima reunião será feito o Framework junto com um convidado que ela trará.
- ✓ Beatriz (IBHE) agradeceu a participação de todos e encerrou a reunião.

Próxima reunião: 06/Set

Horário: 09h00 às 10h30