



Ata da Reunião Grupo de Experiência do Cliente (Ano 2024)

Data: 02/02/2024

Horário: 09h00 às 10h30 (on-line)

Elaborado por: Jéssica Querino – IBHE

Revisado por: Beatriz Cullen – IBHE

Participantes Presentes

Dasa	Leticia M D Nascimento	Mary Kay	Fabiana Moreira
Dasa	Elaine A de Oliveira	Panasonic	Caroline A Santos de Souza
H. Albert Einstein	Thaís Souza da Silva	Sabin	Camila Coelho Alves
H. Oswaldo Cruz	Fátima S F Gerolin	Sabin	Gianni Oliveira dos Santos
H. Ed. Vasconcelos	Emanuel B Medeiros	Suvinil (BASF)	Mariana Garcia Biazotti
H. Ed. Vasconcelos	Ivonete Sai	IBHE	Karina Tiso Girardi
Mapfre Seguros	Sarah Michely S Saraiva	IBHE	Beatriz Cullen
Mapfre Seguros	Kátia de Oliveira Miranda	IBHE	Jéssica Querino
Mary Kay	Isabelle Siqueira		

Programa:

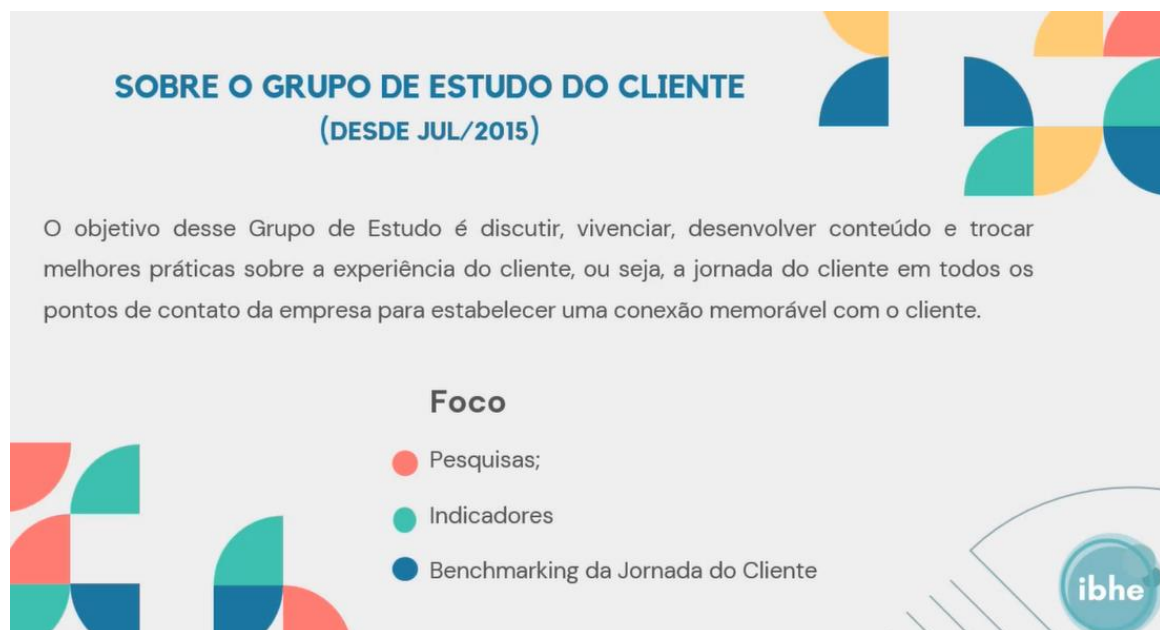
- Apresentação sobre a forma de trabalho e objetivos do Grupo de Estudo – por Beatriz Cullen (Diretora do IBHE);
- Definir cronograma das reuniões durante o ano (datas/frequência/horários);
- Consenso sobre os temas a serem discutidos nos encontros (definir programação);
- Apresentação da Coordenadora do Grupo - **Karina Girardi** (Head de Experiência do Cliente - em transição de carreira).

Pontos Discutidos:

- ✓ Beatriz (IBHE) iniciou a reunião dando boas-vindas aos participantes.
- ✓ Beatriz (IBHE) contou que o IBHE completa 15 anos em abril deste ano e o propósito como empresa foi criar trocas de conteúdos e experiências, fazer benchmarking, networking etc., para fortalecer a cultura da hospitalidade, já que é algo que permeia todas as relações, sejam pessoas, processos, ambiente, cultura e a comunicação. Hospitalidade vai além de ser gentil e simpático, envolve boa comunicação, processos e cultura para funcionar bem, e isso é exercitado no dia a dia no convívio familiar ou profissional.
- ✓ Beatriz (IBHE) pediu para a Karina se apresentar.
- ✓ Karina contou que mora nos Estados Unidos, possui 20 anos de experiência na Área de Experiência do Cliente, é formada em Marketing com MBA com foco na Experiência do Cliente e trabalhou em diversas empresas, sendo na Westwing sua última experiência.



- ✓ Beatriz (IBHE) citou o excelente trabalho desenvolvido pela Karina junto do Grupo de Estudo do ano de 2023 em que foram desenvolvidos dois temas muito importante. Um deles foi conhecer as ferramentas de framework e um estudo de caso de uma aplicação para uma "dor" de uma empresa e assim verificar problemas e pontos de melhoria.
- ✓ Beatriz (IBHE) pediu para os participantes se apresentarem.
- ✓ Após a apresentação de todos os profissionais presentes, a Beatriz (IBHE) seguiu falando sobre os objetivos do grupo.



- ✓ Beatriz (IBHE) mostrou os estudos desenvolvidos e publicados pelo Grupo de 2020 a 2023.

DISCUSSÕES E ESTUDOS DESENVOLVIDOS PELO GRUPO DE ESTUDO



- ✓ Beatriz (IBHE) contou que sempre houve muita discussão e trocas nos Grupos e achou que isso deveria ser compartilhado com o mercado. Ficou acordado que seria feita a construção de artigos, estudos, pesquisas para publicação no mercado dos temas discutidos e isso acontece desde 2020.
- ✓ Beatriz (IBHE) continuou a sua apresentação, sobre os pontos positivos e os pontos de melhoria necessários a qualquer do Grupo de discussão.

ANÁLISE CRÍTICA SOBRE O GRUPO DE ESTUDO

PONTOS POSITIVOS

- Os profissionais demonstram interesse em participar e quando presentes, gostam!
- Boa troca entre os participantes no Grupo Whatsapp
- Construção de conteúdo relevante
- Com as reuniões virtuais tivemos mais profissionais presentes
- Trabalhos sendo publicados no mercado sendo os participantes os coautores

PONTOS A MELHORAR

- Falta de assiduidade dos profissionais nas reuniões (fidelidade)
- Falta de comprometimento de alguns profissionais em tarefas de Grupos
- Por ser virtual, dá para perceber que há profissionais que estão on line, mas não “ presents”
- No consenso para publicação do artigo/ estudo, poucos respondem



- ✓ Beatriz (IBHE) ressaltou a necessidade da assiduidade e responsabilidade de todos para o bom andamento do Grupo. Em seguida, consultou sobre a definição das datas, horários, duração da reuniões ao longo do ano e assim fechar o Cronograma para 2024. Assim ficou definido:

Datas (Sexta-feira)	Horário	Formato
02 FEV	09h00 às 10h30	Videoconferência
08 MAR	09h00 às 10h30	Videoconferência
12 ABR	09h00 às 10h30	Videoconferência
10 MAI	09h00 às 10h30	Videoconferência
14 JUN	09h00 às 10h30	Videoconferência
12 JUL	09h00 às 10h30	Videoconferência
09 AGO	09h00 às 10h30	Videoconferência
13 SET	09h00 às 10h30	Videoconferência
11 OUT	09h00 às 10h30	Videoconferência
08 NOV	09h00 às 10h30	Videoconferência

- ✓ Beatriz (IBHE) falou sobre a Estrutura Administrativa e Organização dos encontros e pediu para que todos confirmem presença nas reuniões, seja por meio dos lembretes enviados pelo e-mail, pelo Grupo do Whatsapp ou pela Agenda encaminhada. Caso não possam estar presentes, que avisem com antecedência em alguns destes canais.

ESTRUTURA ADMINISTRATIVA E ORGANIZAÇÃO

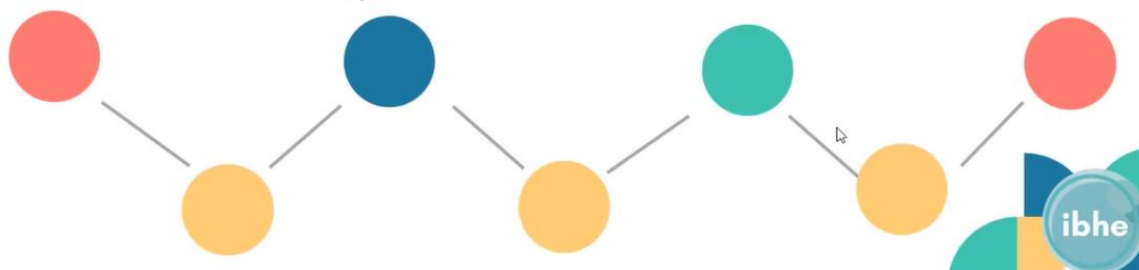


Equipe do IBHE cuida: agendamento de reuniões, convocação, material de suporte; criação de Mini Grupos

Envio do lembrete de cada reunião, por e-mail, **uma semana antes** da data programada **48h antes** no Grupo Whatsapp. (liberem entrada de nossos emails)

Pedido de mudanças de participantes do Grupo e outros

Envio da data de reunião na Agenda de cada um - uma semana antes



- ✓ Beatriz (IBHE) mencionou a finalidade do Grupo no Whatsapp, ele serve para envio de lembretes sobre os próximos encontros, confirmação de presença, avisos de atrasos, faltas, comunicados, além

de trocas de conteúdos relacionados ao tema em debate ou de interesse do Grupo, divulgação de vagas nas empresas e benchmarking entre os participantes.

- ✓ Beatriz (IBHE) falou sobre as Atas feitas após cada reunião, elas são disponibilizadas no site do IBHE e para acessar é necessário possuir login e senha da Área Restrita.
- ✓ Beatriz (IBHE) enfatizou que se houver algum comentário descrito na Ata que não seja pertinente publicar, o participante pode nos avisar para retirarmos.
- ✓ Beatriz (IBHE) explicou sobre o acesso à Área Restrita do site do IBHE que é exclusiva para Membros do PIEHE - Programa IBHE de Excelência em Hospitalidade Empresarial.
- ✓ Beatriz (IBHE) continuou falando sobre o acompanhamento das reuniões.

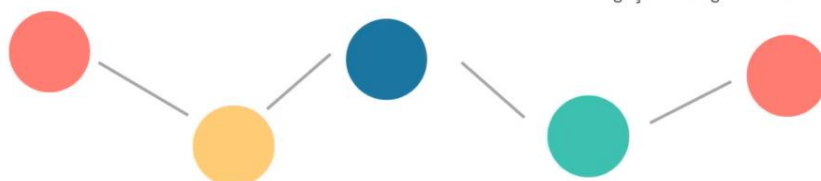
ACOMPANHAMENTO DAS REUNIÕES



Gravação e Elaboração de Ata de cada reunião para publicação na Área Restrita do site

Login e senha para acesso conteúdo das reuniões (Área Restrita)

Grupo Whatsapp para uso exclusivo de: envio lembretes; aviso de ausência; atraso de chegadas nas reuniões; conteúdo relevante e ligado ao trabalho do Grupo; pedido de ajuda aos colegas para temas afins com o trabalho; divulgação de vagas na Área



- ✓ Beatriz (IBHE) citou 5 pontos importantes a serem respeitados:
 - Só Membro do PIEHE (Planos) que pode participar dos Grupos;
 - Permitido até dois (02) participantes fixos por Empresa em cada Grupo;
 - O Membro que participa do Grupo de Estudo não pode ser substituído por um terceiro, em caso de ausência (falta) ou férias;
 - O Grupo tem que preparar, no mínimo, um artigo/estudo/pesquisa no tema discutido para publicação no mercado;
 - O nome do participante, sua área de atuação e o nome da empresa só será divulgado nos trabalhos como coautor, se tiver um mínimo de 50% de participação no tema da publicação.
- ✓ Beatriz (IBHE) abriu espaço para um brainstorming para escolha dos temas para discussão em 2024.
- ✓ Karina sugeriu aos participantes não olharem somente para dentro do ambiente de trabalho ou somente para assuntos relacionados à tecnologia, embora tudo hoje em dia seja tecnologia, mas olhar além para não se limitarem.
- ✓ Os temas sugeridos pelos participantes foram:
 - Jornada do usuário;
 - Inovação na Experiência do Cliente;

- Resolução de Problema;
- Implementação de melhorias com base na voz do cliente;
- Hiper personalização;
- Jornada x empatia x metas;
- Comportamentos desafiadores do cliente (agressivos, impacientes, intolerantes);
- Clientes nas mídias sociais;
- Aproximar colaborador do cliente;
- Tecnologia em SAC e CX;
- Participação do cliente em tomada de decisão;
- Como lidar com clientes que vão para outras plataformas de mídias (LinkedIn, Instagram, Twitter);
- Como direcionar as dores do cliente após a jornada;
- Experiência omnichannel;
- Cultura de CX nas organizações;
- Tratamento de reclamação de influencers;
- Os desafios no encantamento do novo consumidor (5.0);
- IA para Customer Experience, como podemos aplicar;
- Como transformar a experiência do cliente em um direcionador estratégico;
- Customer experience vs. customer service vs. employee experience.

✓ Ficou decidido que a Karina irá compilar os temas citados e consensar com o Grupo para definir quais serão discutidos nas próximas reuniões.

✓ Beatriz (IBHE) agradeceu a participação de todos e finalizou a reunião.

Próxima reunião: 08/MAR

Horário: 09h00 às 10h30