



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

Data: 08/03/2024

Horário: 09h00 às 10h30 (on-line)

Elaborado por: Jéssica Querino – IBHE

Revisado por: Beatriz Cullen – IBHE

Participantes Presentes

Brasilseg	Izilda de Camargo	Mapfre Seguros	Kátia de Oliveira Miranda
Brasilseg	Eloísa A Farias	Mary Kay	Isabelle Siqueira
Care Plus	Regiane Carmo F Lopes	OC Medicina	Aline Diniz Pires Picoli
Club Haas	Marina D G Russo Garcia	Omint	Munick Fulquim
Cyrela	Mariete Silva	Seguros Unimed	Ananete de Biasi Madison
Dasa	Elaine A de Oliveira	Suvinil (BASF)	Keli dos Santos Cruz
H. Oswaldo Cruz	Priscilla Munaretto	Suvinil (BASF)	Mariana Garcia Biazotti
H. Oswaldo Cruz	Fatima Silvana F Gerolin		Karina Tiso Girardi
H. Ed. Vasconcelos	Emanuel B Medeiros	IBHE	Jéssica Querino
Mapfre Seguros	Sarah Michely S Saraiva	IBHE	Beatriz Cullen

Programa:

- Introdução ao programa de discussão dos temas definido para o ano e seu formato de trabalho: **"Projetando experiências centradas no cliente: estratégias e ferramentas"** - pela Coordenadora do Grupo;
- Exercício prático com o Grupo sobre o Hábito, direcionado pela Coordenadora do Grupo.

Coordenadora do Grupo - Karina Girardi (Head de Experiência do Cliente em transição de carreira).

Pontos Discutidos:

- ✓ Karina iniciou a reunião dando boas-vindas aos participantes e informou que a Beatriz (IBHE) não estaria presente e seguiu com a reunião.
- ✓ Karina comentou que está no Grupo de Estudo Experiência do Cliente há um ano e mora no Estados Unidos há um ano e meio. Ela contou um pouco da sua história e como chegou ao IBHE.
- ✓ Karina pediu para se apresentar, os participantes que não estiveram na reunião passada, a primeira do ano.
- ✓ Karina comentou que o Grupo de Estudo do ano anterior discutiu os 6 pilares de CX, um tema que acabou se estendendo devido vários outros subtemas e encerrou falando sobre Tecnologia e como fazer um Framework relacionado a jornada do cliente.

- ✓ Karina falou que um dos assuntos que está em alta, será discutido nas reuniões: "Projetando experiências centradas no cliente: estratégias e ferramentas", para beneficiar a vida dos clientes.
- ✓ Karina se colocou à disposição dos participantes para ajudá-los durante todo o processo ao longo do ano, fora as reuniões programadas, para conseguirem trocar assuntos relevantes.
- ✓ Karina mostrou os temas sugeridos pelo Grupo na reunião anterior para discussão em 2024, muito valiosos para serem trabalhados. O Grupo será incentivado a pegar o assunto master e incorporar um subassunto que se conecta ao principal.
- ✓ Karina perguntou qual o objetivo do Grupo para esta data.
- ✓ Priscilla (H. Oswaldo Cruz) respondeu troca de experiência e aprendizado.
- ✓ Fatima (H. Oswaldo Cruz) respondeu aprendizado. Busca de melhores soluções através dos problemas e das experiências dos outros e conseguir repensar nossas práticas para buscar melhores resultados.
- ✓ Mariana (Suvinil (BASF) respondeu aplicabilidade e sinergia entre os diferentes segmentos que podemos conectar ações.
- ✓ Karina comentou que hoje em dia, grande parte do tempo das pessoas é ocupada por responsabilidades pessoais e trabalho e que boa saúde mental é melhor para produzir. Um dos objetivos é levar para o mundo a importância de parar um momento, ressignificar, olhar para os principais objetivos e o que está por traz deles para que consigam seguir. Só há diferença nas ações quando há foco total durante o tempo que se propôs a fazer determinada tarefa. É o aqui e agora.
- ✓ Karina continuou complementando que vamos honrar o compromisso e se dedicar para um ano incrível de aprendizado e trocas.
- ✓ Karina mostrou uma frase do livro "Hábitos Atômicos" que fala sobre metas.

"Goals are good for setting a direction, but systems are best for making progress."

"As metas são boas para definir uma direção, mas os sistemas são os melhores para fazermos progresso"

- ✓ Karina disse que de acordo com estudos, as metas são boas para definir uma direção, mas o que faz acontecer é o sistema, o planejamento, conhecimento e detalhes importantes para se chegar ao objetivo.
- ✓ Marina (Club Haas) contou que leu esse livro e achou que faz todo sentido. Fica muito mais fácil colocar as coisas em prática mudando o sistema e o processo.
- ✓ Karina citou a frase "O tempo voa, nosso momento é aqui e agora! Viva o hoje!". Sempre há um propósito, fazer o que precisa ser feito de maneira focada e não fazer várias coisas ao mesmo tempo, sem conseguir se dedicar totalmente.
- ✓ Priscilla (H. Oswaldo Cruz) comentou que é dessa forma que as pessoas vivem, realizando várias tarefas ao mesmo tempo, principalmente as mulheres. Ela ouviu de uma psicóloga que o cérebro humano não gosta de fazer várias coisas ao mesmo tempo, devemos focar, de fato, em uma tarefa, naquilo que estamos fazendo no momento.

- ✓ Karina concordou e disse que se todos vivessem o agora, a sociedade seria mais organizada, mais feliz e menos ansiosa, depressiva e desmotivada. Nem sempre se consegue fazer tudo com a loucura do dia a dia, e mesmo assim está tudo bem, é sobre tentar tudo o que pode, não se tem controle de tudo.
- ✓ Karina explicou que o motivo de trazer esse assunto para a reunião é porque os participantes terão o compromisso com o Grupo ao longo do ano e gostaria que pensassem a respeito.
- ✓ Karina citou as 4 leis de mudança de comportamento mencionadas no livro "Hábitos Atômicos" para alcançar a mudança, se dedicando para novos hábitos de vida.

As 4 leis da mudança de comportamento (hábitos):

1- torne-o óbvio

2- torne-o atraente

3- torne-o fácil

4- tem que ser satisfatório

- ✓ Karina citou como exemplo de mudança de hábito, se tornar melhor profissionalmente. Deve-se tornar esse hábito óbvio, atraente, fácil e satisfatório, para não se tornar uma obrigação.
- ✓ Mariete (Cyrela) complementou com o comentário de um livro que leu. As pessoas trabalham muito e precisam ter uma recompensa, só conseguem realizar algo quando vêem que estão sendo recompensados por aquilo, ver resultado para haver motivação. Quando não há resultado ou o objetivo é difícil de alcançar, a tendência é a desistência. A sugestão é criar pequenas metas para atingir o objetivo final, com pequenas metas sendo alcançadas, há motivação e cria-se um novo hábito.
- ✓ Karina mostrou algumas dicas para a vida.

Dicas pra vida toda:

- Como posso tornar isso óbvio? Estabeleça o hábito de correr colocando os tênis de corrida aos pés da cama.
- Como posso torná-lo atraente? Compre tênis de corrida bonitos e algumas roupas de ginástica novas.
- Como posso tornar isso mais fácil? Começando aos poucos, posso correr ou caminhar dez minutos por dia.
- Como posso torná-lo satisfatório? Preparando uma refeição deliciosa e saudável quando terminar a corrida.

A procrastinação e nosso maior sabotador da felicidade!

- ✓ Karina contou a história do "Temptation Bundling" (Pacote de Tentação). História de um estudante de engenharia chamado Ronan, que tinha o hábito inútil de assistir constantemente a programas da Netflix, isso fez com que perdesse prazos para entrega de trabalhos e compromissos com a Universidade. Em determinado momento, ele sentiu a necessidade de mudança e criou uma estratégia em que continuava assistindo os programas, mas dentro de sua Área. Ele estudou

documentários sobre inovação e tecnologia, formação e projetos, e com isso suas notas e desempenho aumentaram.

- ✓ Karina contou essa história para mostrar que é possível resistir ao pacote de tentação, unindo hábitos que gosta de fazer e as obrigações. Criar estratégias para tornar aquela obrigação sadia e feliz, para fazer sentido.
- ✓ Karina fez um exercício com o Grupo para cada participante presente pensar em um hábito que deseja desenvolver, associado a um hábito que gosta de fazer.

Vamos ao exercício?

- Pense em um hábito que você precisa desenvolver,
- A seguir, pense em um hábito que você deseja (que você goste ou goste de fazer).
- Agora use a fórmula do agrupamento da tentação para reunir tudo e fazer acontecer:
- "Depois do [HÁBITO QUE PRECISO], eu irei [HÁBITO QUE QUERO]".

- ✓ Karina reforçou que muito melhor do que focar na meta, é focar no sistema, no processo que vem antes.
- ✓ Karina exemplificou com metas de CSAT. Empresas que estipulam metas de CSAT, devem focar no processo, entender o que o cliente deseja, identificar o que precisa ser feito e quais as dificuldades, e assim, seguir para os próximos passos: mapear, estudar o que deve ser feito, executar.
- ✓ Karina apresentou a proposta de agenda para as reuniões ao longo do ano, abordando os assuntos apresentados no brainstorming, em que o principal é explorar a jornada do cliente.

Agenda – Proposta



- Explorarmos como compreender a jornada do cliente é crucial para o sucesso da experiência do cliente (CX).
- Discutirmos a importância de adotar uma abordagem empática na implementação de estratégias de CX, destacando como isso pode impactar positivamente a satisfação do cliente.
- Além disso, abordaremos como a inovação, personalização e tecnologia desempenham um papel crucial na criação de experiências memoráveis para os clientes, discutindo diferentes ferramentas e processos disponíveis, como CRM, análise de dados e automação de processos.
- Também destacaremos a importância da resolução de problemas, coleta de feedback e criação de uma cultura de CX dentro da empresa, promovendo uma cultura organizacional centrada no cliente em todas as áreas.

Com isso teremos uma compreensão dos fundamentos da experiência do cliente e estratégias práticas para criar experiências excepcionais que impulsionam a satisfação do cliente e o sucesso do negócio.

- ✓ Karina propôs discutir a importância de adotar uma abordagem empática, com compaixão, porque se não há compaixão na empresa, não consegue implementar nenhum tipo de estratégia. Compaixão e empatia têm a ver com cultura, com colocar o cliente no centro e fazer isso de forma positiva para

toda a empresa. Aumentando a satisfação do cliente, também aumenta a satisfação do colaborador interno.

- ✓ Karina falou os 4 principais objetivos que serão estudados:
 - Jornada;
 - Compaixão;
 - Como inovar com tecnologia;
 - Como dar foco para a resolução dos problemas sendo uma cultura centrada no cliente interno e externo.

- ✓ Mariete (Cyrela) perguntou se o tema "Gestão de conflitos" será abordado.
- ✓ Karina respondeu que esse assunto é muito pertinente e se encaixa perfeitamente dentro dos principais temas a serem discutidos ao longo do ano, o líder deve ser mestre em resolver problemas, caso contrário não consegue chegar até o cliente.
- ✓ Karina falou sobre o tema proposto para as discussões deste ano "Mapeando a Jornada do Cliente – Fundamentos para uma Experiência Memorável". O Grupo irá aprender a mapear a jornada, trazer fundamentos que irão tornar a experiência memorável.
- ✓ Karina propôs dividir os participantes em 4 Mini Grupos, cada um com um tema diferente e explicou como será a dinâmica do ano.
 - Grupo 1: Definição da Jornada do Cliente;
 - Grupo 2: Mapeamento da Jornada do Cliente;
 - Grupo 3: Empatia como Ferramenta-Chave;
 - Grupo 4: Aplicação Prática da Empatia.

Como será a dinâmica do ano



1. Divisão dos Grupos: (Dia 08-03)

1. Serão 4 grupos diferentes e atribuirei a cada grupo um tema específico relacionado à jornada do cliente: Definição da Jornada do Cliente, Mapeamento da Jornada do Cliente, Empatia como Ferramenta-Chave e Aplicação Prática da Empatia.
2. Preparação das Apresentações: (ao longo dos próximos meses)
3. Cada grupo terá a tarefa de preparar uma apresentação sobre seu tema atribuído.
4. Vcs podem pesquisar informações relevantes, exemplos práticos, estudos de caso e estratégias relacionadas ao seu tema.

É importante que cada grupo desenvolva uma apresentação clara e concisa, com pontos-chave e exemplos relevantes.

2. Tempo para Preparação:

1. Os grupos precisam se organizar e se reunirem para prepararem suas apresentações. Isso pode variar de acordo com a complexidade do tema, mas geralmente costumamos distribuir funções e fazermos apresentações em Drives compartilhados, facilita muito, cada um com sua parte.

3. Apresentação dos Grupos:

1. Após o tempo de preparação, cada grupo terá a oportunidade de apresentar seu tema para o restante dos participantes. **(Vamos passar as datas aqui).**
2. Vcs devem compartilhar as informações principais, discutir exemplos práticos e envolver o público com perguntas e discussões (vamos movimentar as interações, tragam dinâmicas).

4. Discussão e Feedback:

1. Após cada apresentação, reserve um tempo para discussão em grupo e feedback.
2. Incentive os participantes a fazerem perguntas, compartilhem suas próprias experiências e oferecerem feedback construtivo para os grupos apresentadores. Lembrem-se do FOCO NO PROCESSO! Não estamos aqui só pra bater uma meta.

- ✓ Karina mostrou a proposta para o ano.



Proposta para ao ano

Introdução: (Karina)

- Contextualização sobre a importância da experiência do cliente (CX) para o sucesso empresarial.
- Apresentação do conceito de jornada do cliente e sua relevância para entender as necessidades, expectativas e pontos de dor dos clientes.

Definição da Jornada do Cliente: (Grupo 1)

- Explicação sobre o que é a jornada do cliente e por que é crucial para as empresas.
- Destaque para os diferentes estágios da jornada, desde a descoberta do produto/serviço até a pós-compra.

Mapeamento da Jornada do Cliente: (Grupo 2)

- Discussão sobre como mapear a jornada do cliente, incluindo a coleta de dados, análise de pontos de contato e identificação de momentos críticos.
- Exemplos práticos de como realizar um mapeamento eficaz da jornada do cliente.

Empatia como Ferramenta-Chave: (Grupo 3)

- Exploração do papel da empatia na criação de uma experiência significativa para o cliente.
- Discussão sobre como se colocar no lugar do cliente para entender suas necessidades e sentimentos.

Aplicação Prática da Empatia: (Grupo 4)

- Estratégias para implementar a empatia em cada interação com o cliente, desde o atendimento ao cliente até o design de produtos/serviços.
- Estudos de caso de empresas que adotaram uma abordagem empática e obtiveram sucesso na melhoria da experiência do cliente.

Conclusão: (Karina)

- Recapitulação dos principais pontos discutidos.
- Enfatizaremos a importância de compreender a jornada do cliente e aplicar a empatia como fundamentos essenciais para proporcionar uma experiência memorável.

- ✓ Karina falou que irá associar algumas palestras com as reuniões ao longo do ano. Há vários de seus colegas que trabalham em empresas muito legais, que poderão participar de algumas reuniões e falar o que está sendo feito em suas empresas, compartilhar experiências.
- ✓ Os participantes presentes foram divididos em 4 Mini Grupos.
- ✓ Ficou acordado que a Jéssica (IBHE) e Beatriz (IBHE) farão a divisão dos demais participantes nos Mini Grupos e avisá-los.
- ✓ Karina agradeceu a participação de todos e finalizou a reunião.

Próxima reunião: 12/ABR

Horário: 09h00 às 10h30