

# MELHORE A JORNADA DO SEU CLIENTE

Um guia com passos práticos para você trabalhar com sua equipe, melhorar a jornada do cliente e aumentar os resultados da sua empresa



3NEURON.COM



# COMO USAR ESSE MATERIAL

Este guia apresenta exercícios para você fazer em conjunto com sua equipe e, a partir dos resultados das atividades, identificar os pontos de atuação para melhorar a jornada do cliente.

**SÃO 6 PASSOS PARA MUDAR A FORMA COMO SUA EMPRESA SE RELACIONA COM O CLIENTE**

Realize cada exercício proposto conforme os passos apresentados e obtenha as ações que deverão ser implementadas para melhorar a jornada do cliente.



3NEURON.COM



## 1º PASSO

# QUEM É O CLIENTE

Você conhece, de verdade, o seu cliente? Responda as perguntas abaixo para construir o perfil base dele.

- Quais as principais características do cliente?
- O que ele gosta?
- O que ele não gosta?
- O que é importante para ele?
- Como ele gosta de receber informações ou ser contatado?
- Ele é ativo nas redes sociais? Quais as redes sociais que ele utiliza?
- Como é a rotina dele?
- Em que momentos ele procura a sua empresa?
- Em que momento ele usa o seu produto ou serviço?

Pode ser que você ainda não conheça o seu cliente por completo, mas busque o máximo de informações possíveis para construir o perfil dele



## 2º PASSO

# DIFICULDADES DO CLIENTE

Você deve se colocar no lugar do seu cliente e identificar quais dificuldades ele encontra na jornada.

- O que é difícil para o cliente executar?
- O que não está claro para o cliente e ele possui muitas dúvidas?
- Quais situações costumam ocorrer de forma diferente do que a empresa havia previsto, porque o cliente não conseguiu executar o esperado?
- O que é cansativo para o cliente fazer?
- O que é confuso para o cliente?
- O que trava a jornada do cliente até que alguém da empresa possa ajudar?

Lembre-se que nem tudo que é fácil para você é fácil para o cliente. Se coloque no lugar dele.



# FRUSTRAÇÕES DO CLIENTE

Responda as perguntas abaixo para os pontos de frustração do cliente na jornada.

- O que o cliente gostaria que acontecesse de um jeito diferente de como acontece hoje?
- Qual momento possui maior quebra de expectativa para o cliente?
- Em que momento o cliente perde a empolgação ou o envolvimento com o produto? E com o atendimento da empresa?
- Em que momento o cliente cita que se decepcionou?
- Em que momento o cliente cita que esperava algo diferente?

Uma frustração ocorre sempre que uma expectativa é quebrada.



## 4º PASSO

# RECLAMAÇÕES DO CLIENTE

Use dados para entender as reclamações.

- Você possui uma central de reclamações? Quais os principais motivos delas?
- Em suas redes sociais, os clientes costumam deixar comentários negativos? Sobre o que eles mais reclamam?
- O que os clientes mais questionam?
- Quais reclamações sua equipe mais escuta no dia a dia?
- O que mais gera dor de cabeça para o seu cliente?
- O que mais gera dor de cabeça para a sua equipe por questionamento dos clientes?
- Sobre o que o cliente reclama nos produtos ou serviços?
- Sobre o que o cliente reclama no atendimento prestado?



## 5º PASSO

# MUDANÇAS QUE O CLIENTE DESEJA

O cliente também apresenta sugestões de mudança, use as perguntas abaixo para identifica-las.

- O que o cliente gostaria que sua empresa mudasse?
- Com o que o cliente está insatisfeito?
- Que sugestões o cliente já deu para o seu produto ou serviço?
- Que sugestões o cliente já deu sobre o seu atendimento?
- Que exceções o cliente pede para sua empresa, para que com ele algo ocorra de forma diferente do previsto?

O cliente externaliza as melhorias que ele quer ver, escute e compreenda.



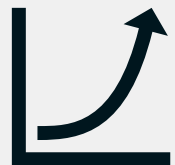
## 6º PASSO

# PRIORIZAÇÃO DE AÇÕES

Durante os passos anteriores você e sua equipe devem ter percebido diversas possibilidades de atuação para melhorar a jornada do cliente. Nesse momento, priorize as ações que de fato serão implementadas.



Priorize o que é fácil e rápido de implementar



Priorize o que trará mais resultados



Priorize o que é mais importante para o cliente

Começar com poucas ações e executar todas é melhor do que tentar executar tudo e não conseguir terminar nenhuma iniciativa





# APERFEIÇOAMENTO APROFUNDADO DA JORNADA DO CLIENTE

Quer reestruturar a jornada do seu cliente por completo? A 3Neuron pode te ajudar!

Com uma metodologia orientada para a gestão empresarial, nossa equipe identifica os pontos de melhoria da jornada e te auxilia a implementar cada um deles na sua operação.

TRAZEMOS O MÁXIMO DE RESULTADO PARA  
VOCÊ E SUA EMPRESA

Entre em contato e saiba mais



3NEURON.COM





**3NEURON.COM**