

GUIA PARA INICIANTEs

| Customer Success
| Sucesso do Cliente

RUA|VAREJO

ruavarejo.com.br



/rua varejo



/rua varejo



O QUE É CUSTOMER SUCCESS?

O sucesso do cliente é um processo de integração entre alguns fatores: metas, contexto e resultados esperados por todos os seus consumidores e cultura, visão, estratégia e operações que são fornecidos e gerados pelo seu negócio. Isso acontece, para que seja possível o aumento de visibilidade em relação a todas as necessidades e dores que o seu cliente possui.

Este insight permite que você desenvolva uma compreensão do que seus clientes estão buscando, bem como, permite que você use essas informações para ajudá-los a perceber o valor total do seu produto ou do seu negócio durante todo o relacionamento que você terá com ele.

O objetivo é que você e seus clientes trabalhem em conjunto de modo que a relação possa se desenvolver até seu pleno potencial. Caso isso não aconteça, você e seus clientes provavelmente trabalharão em lados opostos, e isso pode enfra-

quecer e comprometer o relacionamento de vocês.

O sucesso do seu cliente transforma o relacionamento ora puramente transacional para algo profundamente cooperativo e colaborativo.

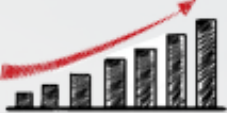

Essa técnica permite que você se torne um parceiro na viagem do seu cliente e consiga ajudá-lo a cumprir seus objetivos de negócios e/ou seus desejos de consumo, fazendo com que o sucesso e proatividade do seu negócio, removam impedimentos ao longo do caminho do cliente.

O objetivo final é capacitar o consumidor para que ele consiga, para além dos seus produtos serviços, associar valor ao seu relacionamento, de modo que o ele resista aos altos e baixos intrínsecos ao mundo dos negócios.



SUCESSO DO CLIENTE X ATENDIMENTO AO CLIENTE

Atendimento ao cliente é uma tática reativa, que se concentra na resolução de problemas para manter os clientes satisfeitos. O sucesso do consumidor, por outro lado, é uma estratégia proativa para entender e apoiar os resultados comerciais desejados de seus clientes. Veja abaixo um quadro comparativo:

	
Sucesso do cliente	Atendimento ao cliente
Proativo	Reativo
Resolução do objetivo do cliente	Contato para resolução de problemas
Geração de valor para o cliente a partir do produto	Geração de satisfação do cliente
Perspectiva de longo prazo	Perspectiva de curto-prazo
Geração de receita	Centro de custo
Esforço cruzado dos times de vendas, suporte, serviços e produtos	Responsabilidade de uma única área



VALOR DO CLIENTE VS. SATISFAÇÃO

Enquanto o sucesso do cliente visa maximizar o valor do negócio do seu cliente, ajudando-o a atingir seus objetivos através de produtos, soluções e serviços oferecidos por você, o objetivo do atendimento ao cliente é atingir a satisfação do cliente. Importante ressaltar aqui que a satisfação do cliente é apenas a linha de base para se alcançar o sucesso do cliente, uma vez que o desempenho do mesmo é medido em relação aos resultados dos clientes.

LONGO PRAZO VS. DE CURTO PRAZO (PERSPECTIVAS)

As organizações de sucesso do cliente examinam todo o processo e ciclo de vida do cliente para resolver problemas com cunho universal e outros pontos de estrangulamento comuns que impedem os mesmos de atingir seus objetivos. As organizações de atendimento ao cliente, por outro lado, limitam sua visão à questões técnicas ou de uso imediato, afim de trazer soluções rapidamente e evitar contatos de acompanhamento.



GERAÇÃO DE RECEITAS VS. CENTRO DE CUSTOS

O sucesso do cliente se concentra no crescimento e não apenas na retenção dos clientes que o negócio possui. Além de evitar o “churn”, ele também impulsiona a expansão por meio de up-selling, cross-selling e novos negócios. Já o atendimento ao cliente se concentram estritamente na satisfação do cliente para evitar o “churn”.


INICIATIVA GLOBAL DA EMPRESA VS. INICIATIVA FUNCIONAL DA EMPRESA


O sucesso do cliente se concentra no crescimento e não apenas na retenção dos clientes que o negócio possui. Além de evitar o “churn”, ele também impulsiona a expansão por meio de up-selling, cross-selling e novos negócios. Já o atendimento ao cliente se concentram estritamente na satisfação do cliente para evitar o “churn”.



RUA | **VAREJO**

ruavarejo.com.br

 /rua varejo

 /rua varejo

