

Guia Ágil

TechGuide - Alura

Atendimento CX

Nível 1

☐ Fundamentos de Customer Experience:

- Definição e importância de CX
- Conceitos básicos de experiência do cliente e como ela impacta negócios
- Importância da personalização no atendimento
- Estratégias para melhorar a experiência do cliente -

☐ Customer Centricity:

- Estabelecer uma cultura organizacional voltada para o cliente.
- Desenvolver estratégias que priorizem as necessidades e expectativas do cliente.
- Alinhar as operações internas para garantir uma experiência positiva e consistente.

☐ Jornada do cliente:

- Mapear a jornada do cliente para identificar pontos de contato e melhorias.
- Aplicar técnicas de engajamento ao longo das diferentes etapas da jornada.
- Melhorar a retenção e satisfação por meio da gestão eficiente da experiência do cliente.

Nível 2

☐ Métricas de qualidade de atendimento:

- Identificar as principais métricas para avaliar a eficiência do atendimento ao cliente.
- Analisar indicadores de performance para tomada de decisão estratégica.
- Melhorar processos com base nos dados coletados das interações com clientes.

☐ Feedback e melhoria contínua:

- Implementar mecanismos eficazes para coletar feedback de clientes.
- Analisar feedbacks para identificar padrões e oportunidades de melhoria.
- Promover uma cultura de aprendizado contínuo com base nas avaliações dos clientes.

Nível 3

☐ Encantamento e retenção:

- Criar estratégias para fidelizar clientes por meio de experiências positivas.
- Implementar práticas que surpreendam e encantem o cliente.
- Melhorar a retenção por meio de um atendimento proativo e personalizado.

☐ Gestão de carteira de clientes:

- Desenvolver um sistema de gestão eficiente para organizar a carteira de clientes
- Identificar clientes estratégicos e personalizar o atendimento
- Aumentar a receita através de uma gestão ativa e orientada para resultados.

Habilidade Auxiliar: Comunicação e relacionamento

☐ Comunicação assertiva e não violenta:

- Aplicar técnicas para manter uma comunicação clara, empática e respeitosa.
- Gerenciar conflitos de maneira assertiva para alcançar acordos satisfatórios.

☐ **Negociação no atendimento:**

- Desenvolver habilidades de negociação focadas em soluções eficazes para clientes e empresa.
- Utilizar estratégias de persuasão para influenciar positivamente as decisões dos clientes.

Habilidade Auxiliar: Tecnologia e Automação

☐ **Vendas baseadas em necessidades:**

- Identificar as necessidades específicas dos clientes durante o processo de venda.
- Oferecer soluções personalizadas que atendam às expectativas dos clientes.
- Melhorar a experiência de compra através de uma abordagem consultiva.