



»»» Vamos falar de negócios!

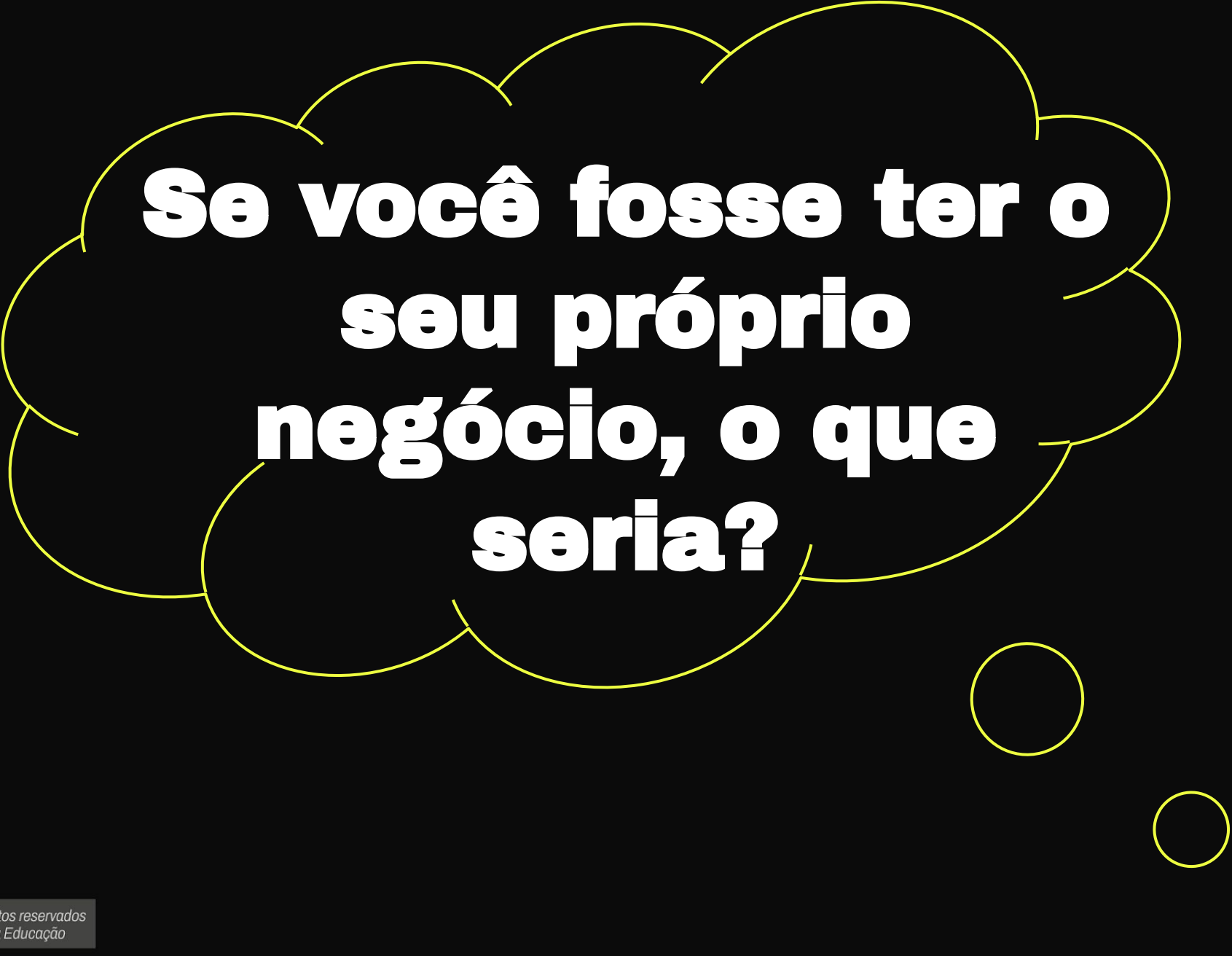
Módulo 3 - Aula 2 - SOFT



Pexels



Todos os direitos reservados
©2022 Resilia Educação



**Se você fosse ter o
seu próprio
negócio, o que
seria?**



“

**Ser a empresa mais focada no
cliente que existe no mundo**

Missão da Amazon.com

”





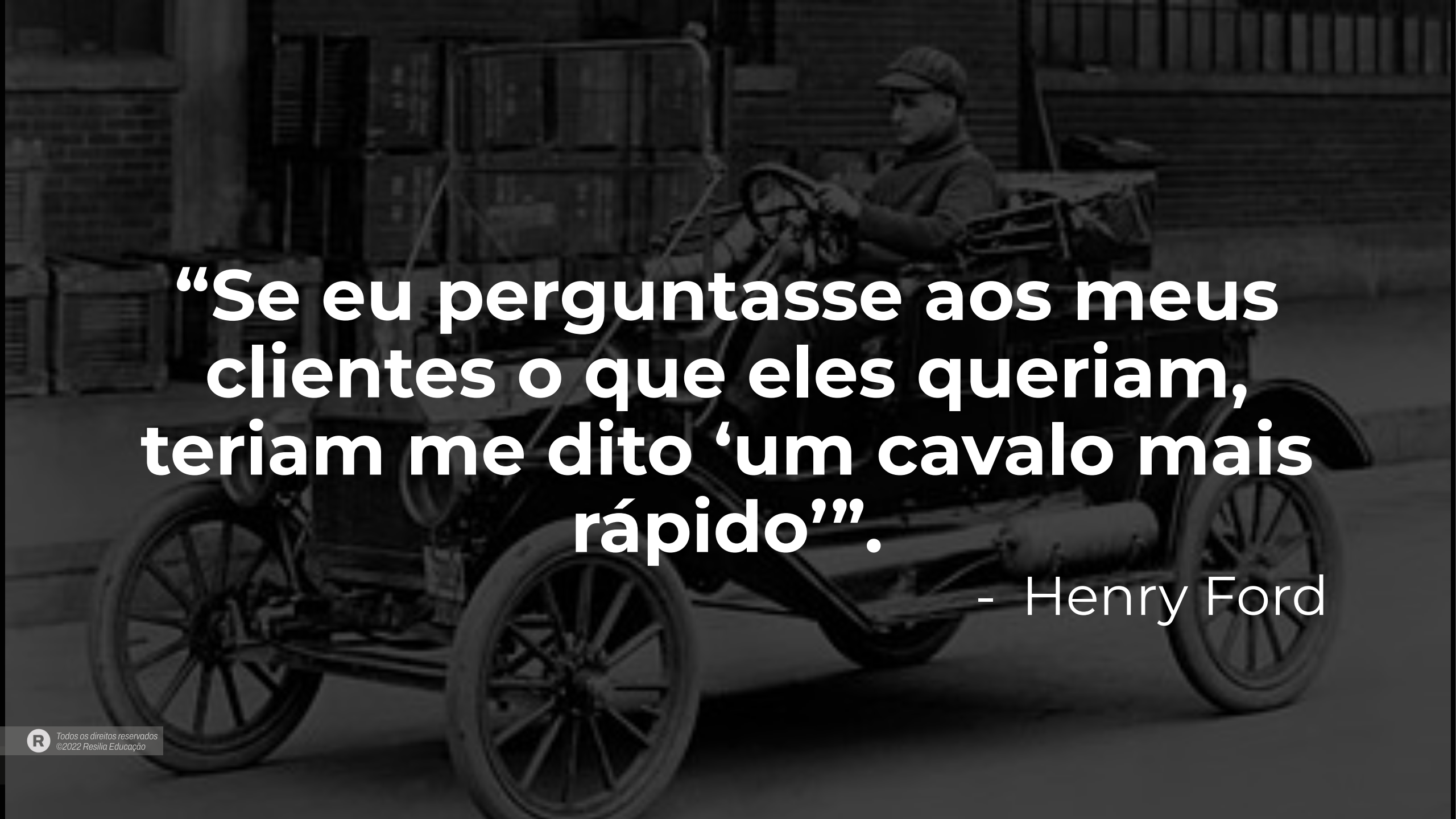
O **cliente** no centro do negócio







Todos os direitos reservados
©2022 Resilia Educação



“Se eu perguntasse aos meus clientes o que eles queriam, teriam me dito ‘um cavalo mais rápido’”.

- Henry Ford



COMO ENTENDER A REAL DOR DO CLIENTE?



ESCUTA ATIVA



Todos os direitos reservados
©2022 Resilia Educação

O que é **escuta ativa**?

Qual a importância da escuta ativa aplicada **à relação com o cliente**?



Escuta ativa

Habilidade que pode ser adquirida com a prática e significa estar **totalmente concentrado no que está sendo dito**, em vez de apenas ouvir passivamente a mensagem de quem está falando. Além de dar atenção total ao falante, é importante que o ouvinte ativo também consiga **mostrar que realmente está ouvindo**.

Na relação com o cliente é ouvi-lo sem pensar no que ele provavelmente está pensando, o que ele possivelmente quer resolver ou o que você pode oferecer para resolver o problema dele.

Momento de reflexão

Quais **comportamentos** uma pessoa com **escuta ativa** demonstra?

Dicas para ter uma escuta ativa:

1. Faça perguntas abertas, evite perguntas de sim ou não;
2. Resuma o que a pessoa falou;
3. Repita uma palavra ou frase;
4. Diga “Conte-me mais sobre isso”;
5. Fale palavras de encorajamento.

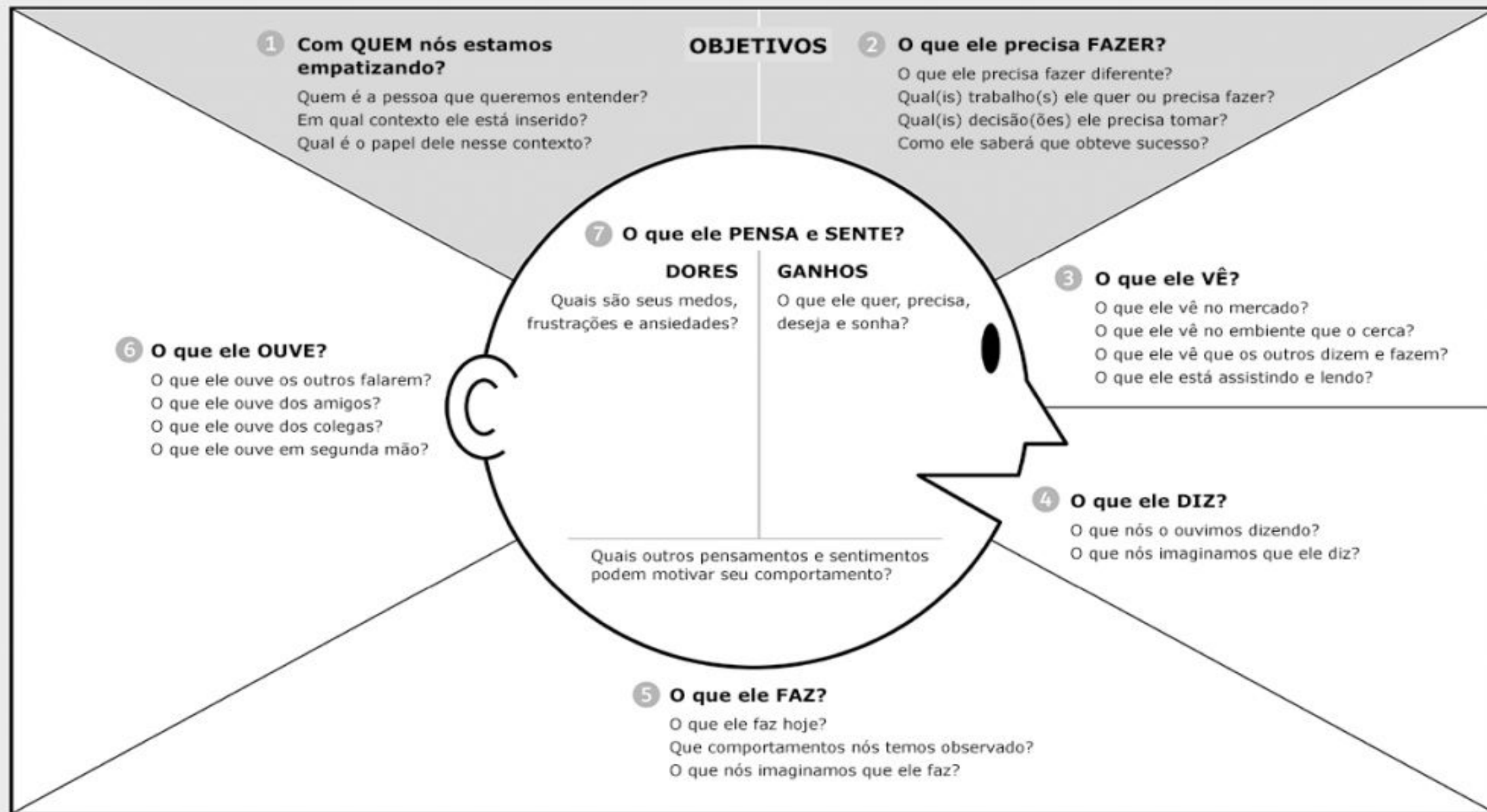


A hand holding a magnifying glass over an old map of South America. The map is aged and features various geographical labels in Latin, including 'M. E. BRAS. OR PERU' and 'THE PACIFICKE SEA'. The text 'Mapa da empatia' is overlaid in large, bold, orange letters across the center of the image.

Mapa da empatia



Empathy Map Canvas



Perguntas que podem ser respondidas

1

Estamos resolvendo o principal problema do cliente?

2

Nossa experiência atual desperta emoções positivas?

3

Como os clientes percebem o valor do nosso negócio?



Atividade: O cliente sempre tem razão!

Em grupos, supondo que você já praticaram a escuta ativa, vocês irão montar o mapa de empatia do cliente, no caso do Seu José, considerando o relato da situação a seguir.



Atividade: O cliente sempre tem razão!

Seu José é dono de uma empresa de e-commerce e contratou a sua equipe para resolver um problema: o seu serviço de suporte ao cliente.

José relatou que muitos clientes enviaram e-mails e até ligaram tentando resolver seus problemas, mas os profissionais responsáveis pelo suporte e o armazém onde estão os produtos se encontram em outro local, que não possui telefone.

Uma das sugestões de seu José para resolver esta necessidade, o cliente deveria se encaminhar fisicamente até lá, ou deixar sua reclamação por telefone, o que acabou gerando ainda mais frustração e reclamação para a empresa. E-mails se acumulavam na caixa de entrada da companhia e nunca eram lidos, respondidos ou resolvidos.



Venda Simulada

Criem uma campanha de venda para o produto que será divulgado para vocês. Sejam criativos!

Atividade: Venda Simulada

Em grupos, vocês deverão criar uma campanha de venda para o produto que será divulgado por vocês. Vocês devem indicar os benefícios, preço, criar propaganda, slogan, etc. Sejam criativos! Na volta todos os grupos terão 2 minutos para se apresentar!

Produtos:

Grupo 1: TV 3D;

Grupo 2: Anel logbar, ou anel inteligente, permite controlar qualquer dispositivo wifi com gestos (como o smartphone e trocar o canal da tv);

Grupo 3: Oakley Thump: óculos com fones integrados

Grupo 4: Juicero

Grupo 5: Nintendo - Virtual Boy

Grupo 6: Nintendo Power Glove



Inovação



Invenção x Inovação



INVENÇÃO

Criar algo novo, como produtos ou serviços.



INOVAÇÃO

Criar produtos ou serviços que atendam as necessidades NÃO ATENDIDAS de clientes e usuários, possibilitando que realizem tarefas que são importantes de modo eficaz e eficiente.

Nem toda invenção é uma inovação!



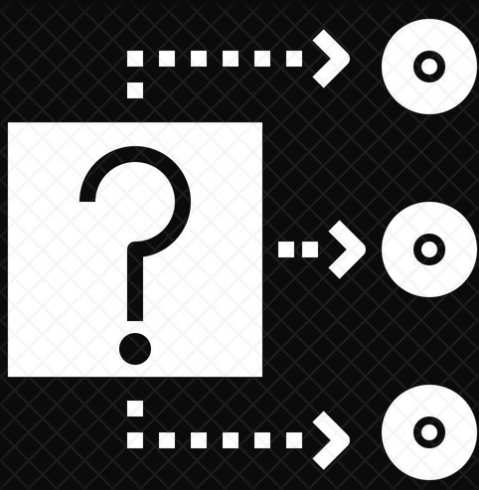
JOBS TO BE DONE

Tarefas a serem realizadas!

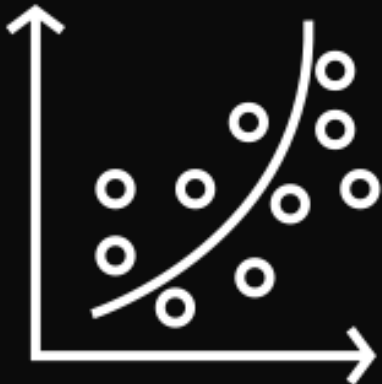
Vamos ver o vídeo?



Causa e Correlação



Causa: Motivações dos clientes, o que de fato causa a compra



Correlação: Características comuns aos clientes, que parecem seguir um padrão

Jobs To Be Done

Clientes não compram produtos específicos, eles contratam produtos para realizarem serviços específicos que surgem em suas vidas.

JOBS = Tarefas, trabalhos ou serviços

TO BE DONE = para serem feitos, terminados ou realizados



NETFLIX



“

**Concorremos com tudo o que
você faz para relaxar**

Reed Hastings, fundador da Netflix

”



Atividade: É possível melhorar o milkshake?

Em grupos, vocês irão discutir maneiras de aumentar as vendas do Milkshake levando em conta que o jobs to be done desse produto é:

“Tornar mais agradável o trajeto de carro até o trabalho”

Vocês deverão pensar principalmente em duas abordagens:

- Como melhorar o produto?
- Como melhorar o marketing do produto?



MOMENTO APRENDIZAGEM EM PARES

