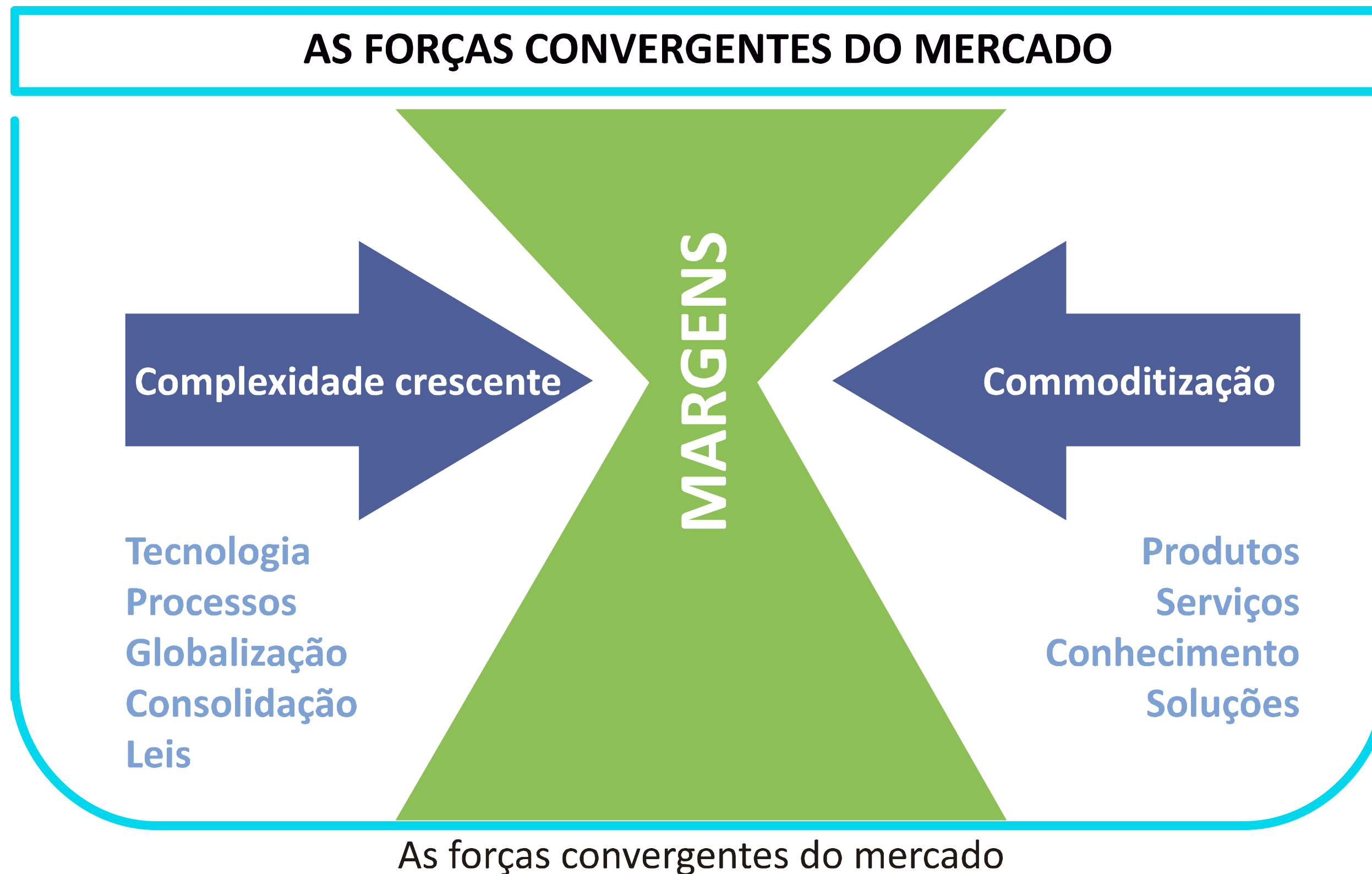


Novo mercado competitivo



| Novo mercado competitivo

- Passado *versus* futuro?
- Como os clientes pensam e agem atualmente?



| Novo mercado competitivo

Passado *versus* futuro?

- querem mais informação;
- querem mais conveniência e menos riscos;
- percebem poucas diferenças entre produtos;
- possuem altas expectativas quanto a serviços e
- trocam a fidelidade pela preferência.

(marca + serviços + parcerias)





TODOS OS DIREITOS RESERVADOS.