



# Customer Centricity e Organizações Exponenciais

---

DigitalHouse >  
Coding School





# Agenda

O que é Customer Centricity  
troca de experiências

Vantagens

Clientes

Como implementar

Como mensurar

Exemplos

Pilares

Dinâmicas

Organizações Exponenciais

Dados

Org. Clássicas x Digitais

Princípios

Tipos de organizações

Pensamento fixo x de

crescimento



## Dani Peredelski



- **Psychology of Interaction Design** pelo Interaction Design Foundation
- MBA em **Digital Business** pela FIAP
- **Service Design** no Shopping do Cidadão
- **Product Designer** NetPOS, startup comprada pelo PagSeguro
- **UI Designer** na Iteris Consultoria alocada no PagSeguro
- **UX na prática** pela Universidade Belas Artes
- Summer Course na **Universidade de Liverpool**
- **Intercâmbio** em Londres, Twin Group
- MBA em **Gestão de Marketing e Vendas** pela Anhembí Morumbi
- Graduação em **Design de Produto** pelas Faculdades Metropolitanas Unidas



CUSTOMER CENTRICITY

DigitalHouse >  
Coding School

# Apresentação

Nome

#profissão

#curiosidade

#esperodaaula

**CUSTOMER CENTRICITY**



# O que é Customer Centricity?

Customer centric significa “centrado no cliente”, trata-se de uma estratégia de negócios que põe o **cliente no centro de todas as decisões da empresa.**



# Vantagens



Maior satisfação  
Promotores da marca  
Fortalecimento da imagem da marca  
Aumento da vantagem competitivas



# Clientes







# Troca de experiências

A sua empresa já conhece as personas que atende?

Investe em práticas para melhoria da experiência dos clientes?

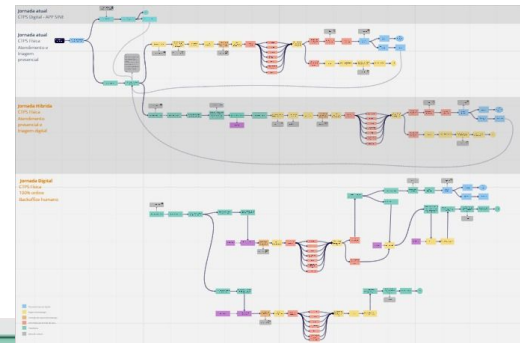
Utiliza métricas para mensuração das experiências?

Você já conversou com seu cliente?



# Como implementar?

Entenda o seu cliente - Mapa de jornada



Nome do participante:

Luiz Carlos

Nome do serviço:

2via identidade

Pesquisa  
serviço

Pagar a taxa

Tentativa de  
Agendar

Tentativa de  
Agendar

Conseguir  
agendar

Foto em uma  
loja ao lado

Atendimento  
unidade

Novo agendamento



Dificuldade de  
localização

Direcionado para  
outro site, pouco  
confuso

Acessar várias dias e  
vezes para achar  
agenda

Na pesquisa do  
google no primeiro  
item site terceiros,  
quase forneci meus  
dados e ainda tinha  
uma taxa adicional

Após dias conseguir  
agendar para ir na  
unidade

Foi tranquilo, mas  
fiquei pensando pq  
não é igual CNH

Fiquei aguardando  
1h na fila pq sistema  
fora para receber  
um novo  
agendamento

Não consegui ir no  
dia remarcado, terei  
que iniciar  
novamente



# Como implementar?

Diferentes canais de relacionamento

Feedback

Dê autonomia para equipe

Foco no usuário

Entregas ágeis



# Atividades

**Foco no usuário** - Spotify - Retrospectiva / playlist recomendada

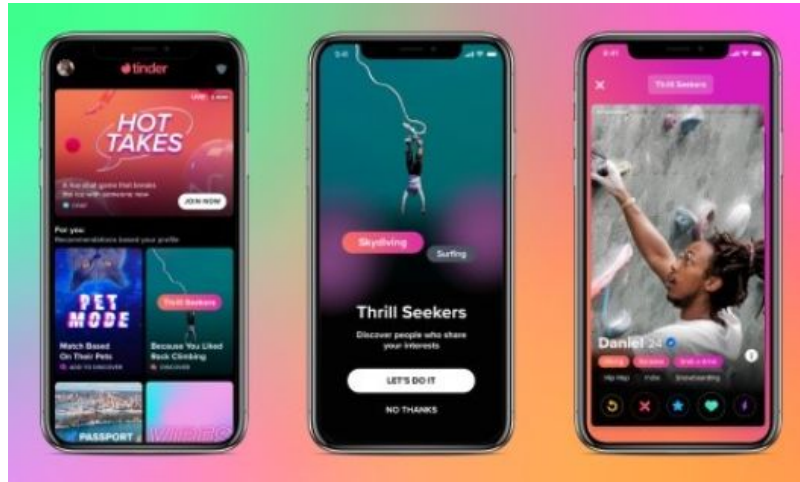
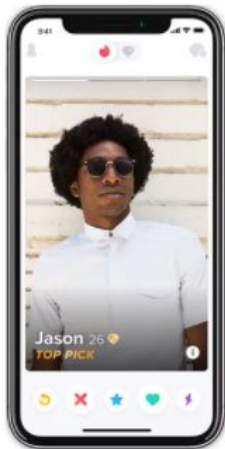
**Feedbacks constantes** - Apple - Atualização sistêmica

**Entregas ágeis** - Club House - Entrega somente para IOS

**Adaptação a mudanças** - Lego - Star Wars, Harry Potter



# Tinder





# Como mensurar?



Fabio Priori

★★★★★ 18 de junho de 2021



6



É um sistema razoável. Falando em custo benefício, seria 5 estrela. Porém, tem muitas coisas básicas para melhorar. 1° Não é possível editar um venda, caso você esqueceu algum produto ou colocou a mais no pedido tem que cancelar e fazer tudo novamente. 2° Pra quem tem mais de um vendedor na rua, é m...

Churn  
Net Promoting Score



# Exemplos

## McDonald's

Demora nos caixas -> totens tecnológicos para autoatendimento em cartão de débito e crédito.

Clientes queriam produtos mais saudáveis -> frutas, saladas e opções não-fritas para seus clientes.

Aplicativo com cupom

Quem pode citar outro exemplo?



# Pilares

Experiência > Fidelização > Engajamento

Fluida

Recompensas

Postar

Fácil

Compartilhar

Intuitiva

Curtir

Agradável

Influenciar





# Atividade - Consumidor 3.0

- Aplicar o modelo de consumidor 3.0
- Breakout Room - Grupos Aleatórios
- Miro Geral da Turma
- Grupo 1 - Netflix
- Grupo 2 - Spotify
- Grupo 3 - Uber
- Grupo 4 - AirBnB
- Grupo 5 - Uber
- Grupo 6 - iFood
- Grupo 7 - Zoom
- Grupo 8 - Instagram





# Dinâmica

## Estudo de caso

O cliente de uma oficina mecânica autorizada de uma marca de luxo liga irritado para o suporte relatando que na última revisão o seu carro voltou apresentando riscos nas portas e no para-choque.

Como proceder o atendimento, garantindo uma boa experiência?

# **ORGANIZAÇÕES EXPONENCIAIS**



# O mundo é digital





# Dados curiosos

1998 - Não pegue carona com estranhos

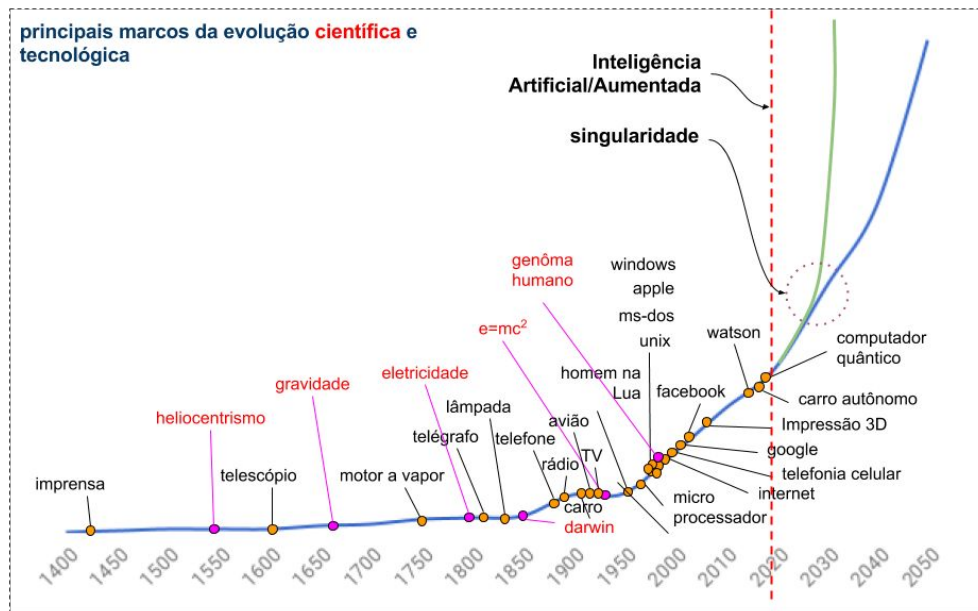
2008 - Não fale com estranhos na internet

2018 - Pegue carona com um estranho da internet



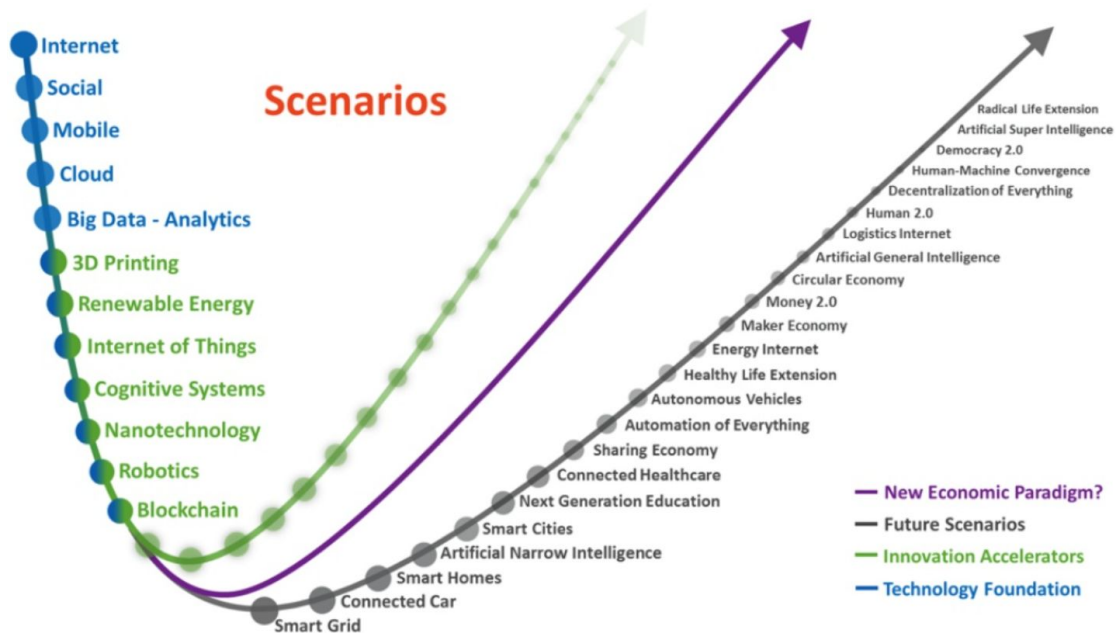


# Tecnologia Exponencial



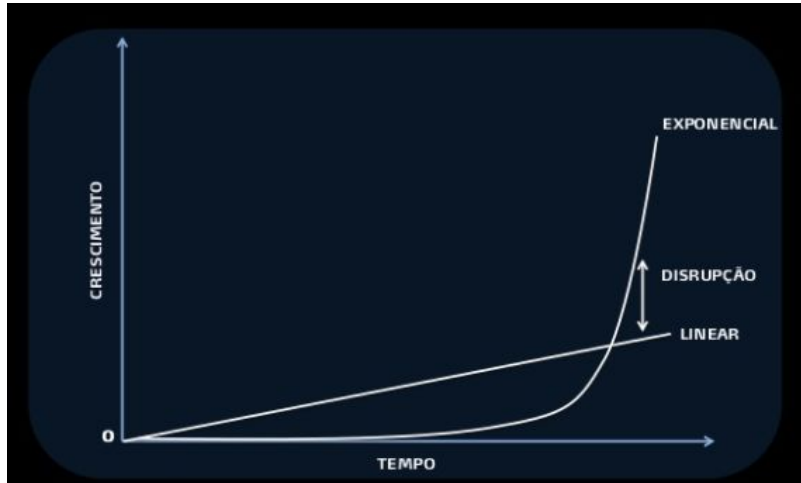


# Tecnologia Exponencial





# Tecnologia Exponencial X Empresas Lineares







# Organizações Clássicas

Firma  
Escritório  
Business Plan  
Objetivo  
Here  
Lider  
Reuniões  
Custo  
Obediência  
Erro  
Terno  
Projeto

# Organizações Digitais

Startup  
Coworking  
MVP  
Propósito  
Everywhere  
Lider servidor  
Pitch  
Valor  
Inspiração  
Aprendizado  
Tênis e bermuda  
Agile



# Princípios de organização exponencial

Resolve o problema de muitos? - Uber

Tem uma comunidade de fãs? - Facebook

Possui canais digitais? - Airbnb

Algoritmo no core? - Google

Cultura holocrática? - Zappos



# Organizações Exponenciais

## ESCALABILIDADE

São ambiciosas

Arriscam mais

Fracassam mais

Diversidade

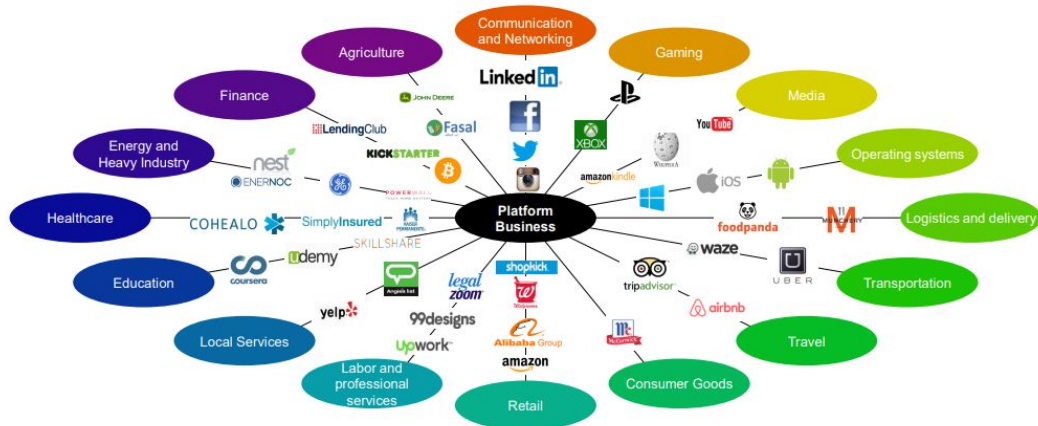
Erram, aprendem, adaptam

Decidem rápido

Não vem fronteiras

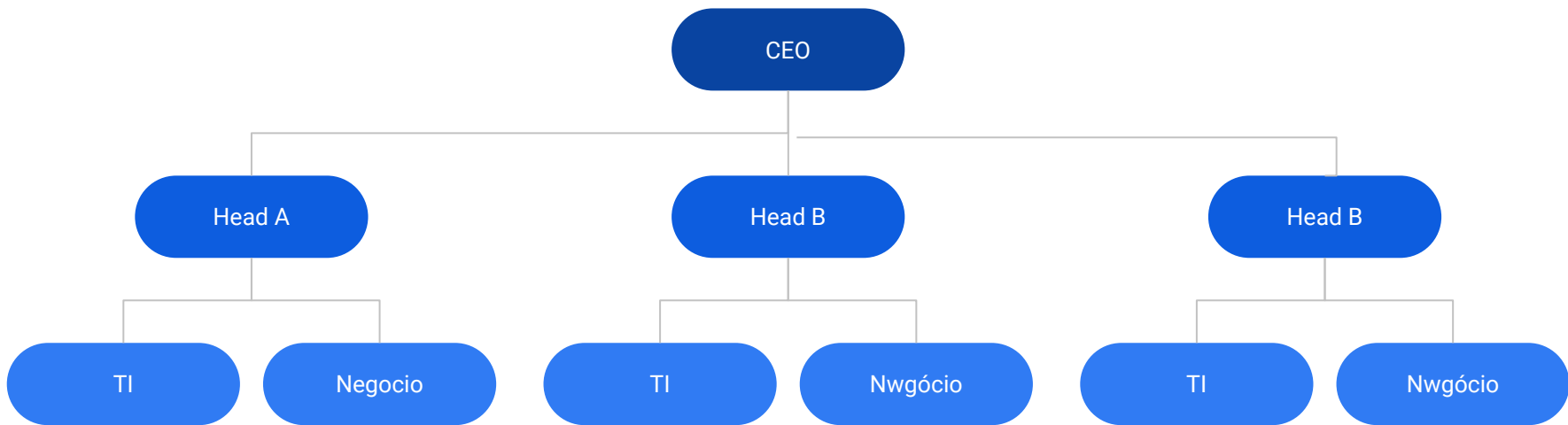
Horizontais

Flertam com o caos



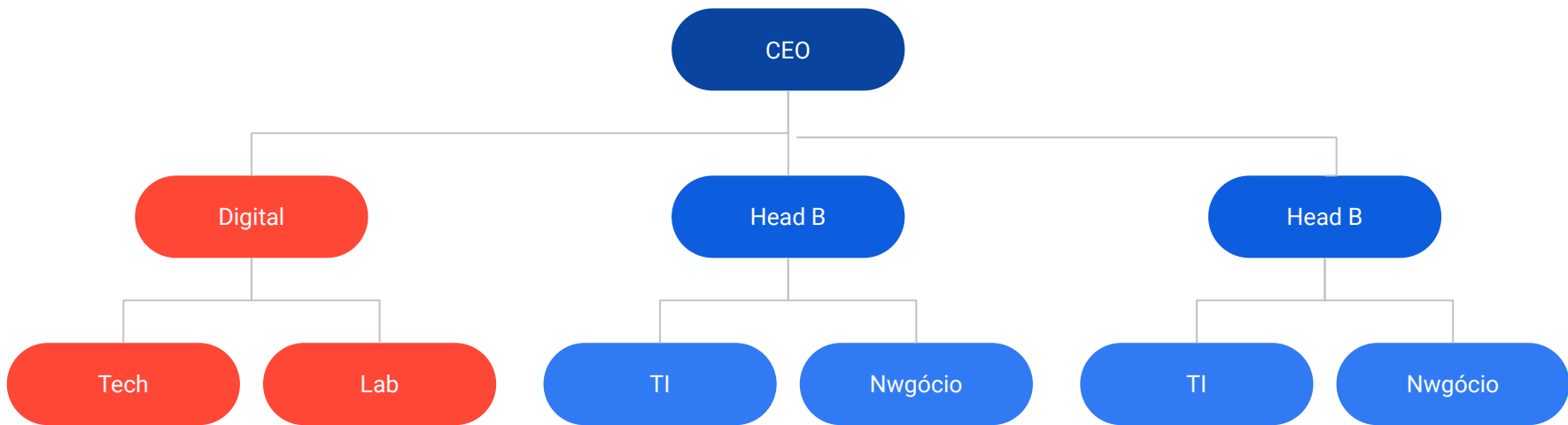


# Organizações Orgânicas



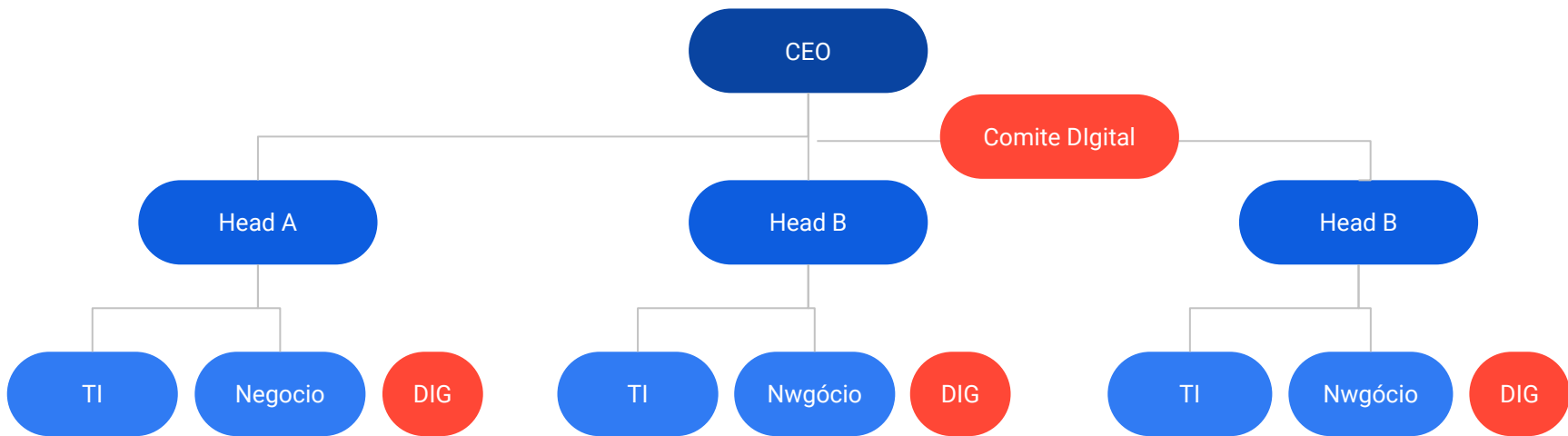


# Organizações Centralizadas



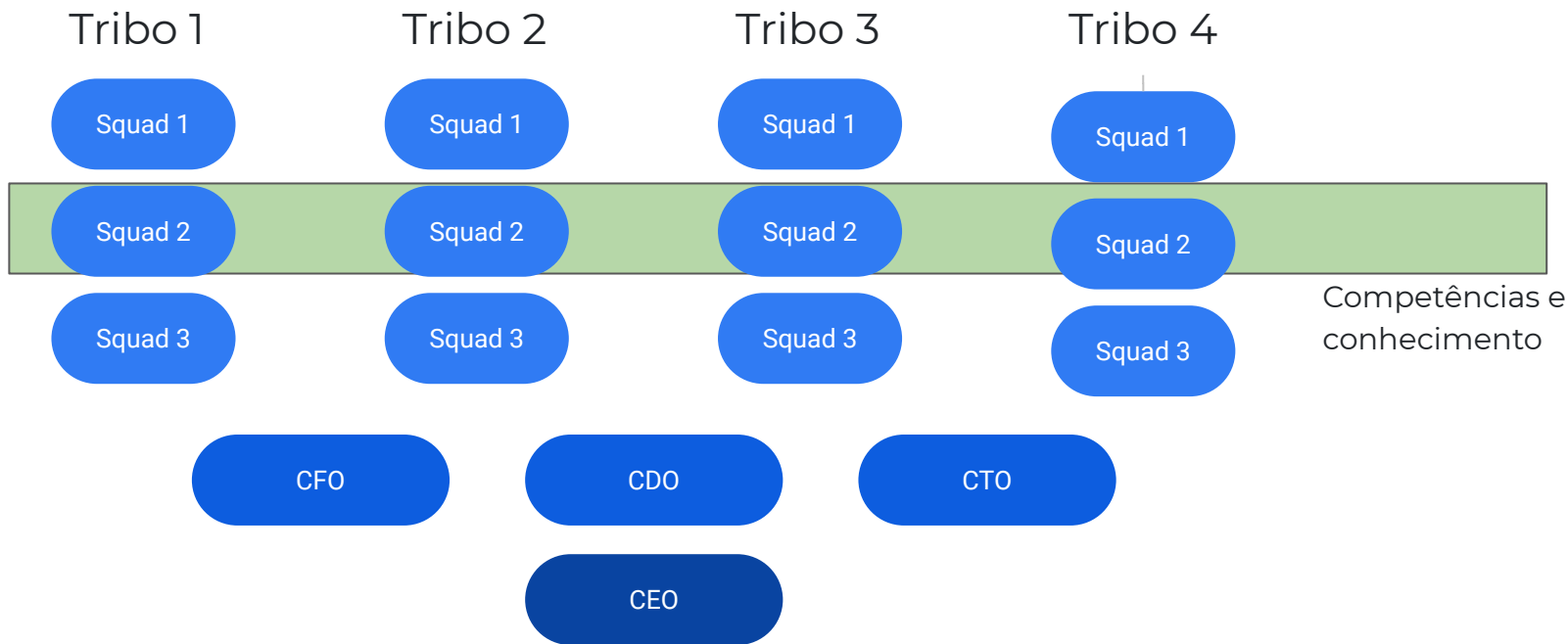


# Organizações Center led





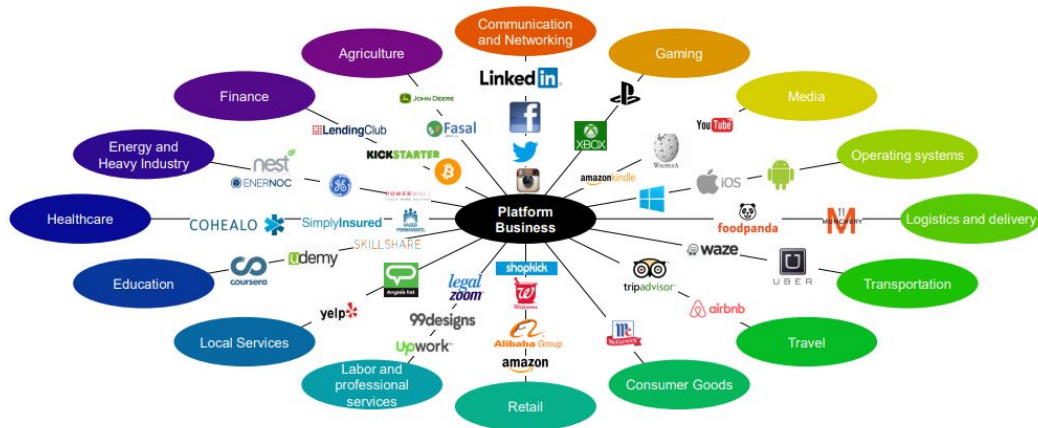
# Organizações Neurais





# Como criar uma Org. Exo.

1. Propósito
2. Comunidades relevantes
3. Equipe fundadora
4. Ideia inovadora
5. Business model Canvas
6. Modelo de negócio
7. MVP
8. Canais de mkt e vendas
9. Descentralize
10. Use plataformas







# Transformação Digital

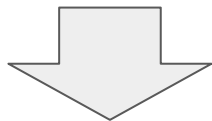
Escreva no chat 1 palavra que resume a situação, o ambiente, e o momento da sua empresa quando falamos em transformação digital



# Nosso pensamento

## Pensamento Fixo

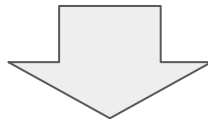
Sua inteligência,  
caráter e criatividade  
são **estáticos**



Vem fracasso como  
falta de inteligência

## Pensamento Crescimento

Sua inteligência e  
habilidades **podem ser  
desenvolvidas**



Vem fracasso como uma  
oportunidade de  
crescimento e fortalecer as  
habilidades



# HOJE!

Somos tecnológicos, velozes, excessivos.  
Temos muito estímulo em comunicação,  
visual, somos ansiosos demais,  
conectados demais.

Estamos deixando de ler, de ouvir e de  
escutar. Estamos deixando de prestar  
atenção no outro e em nós mesmos.



# VOCÊ!

Questione!

Se desafie!

Aprenda!

Auto-conhecimento!

Empatia!

Resiliência!

Crie metas! Antija metas!



# PROPÓSITO!

1. O que te move?
2. Qual seu principal desafio?
3. Que impacto você quer causar no mundo?



# Obrigada



/danielle.peredelski



dani.peredelski