

Transcrição

22 de março de 2024

Entrevistador: Trabalha em que cidade, estado?

Entrevistado: Patos de Minas, Minas Gerais.

Entrevistador: Qual sua identidade de gênero?

Entrevistado: Sexo feminino.

Entrevistador: Qual a sua idade?

Entrevistado: 37 anos.

Entrevistador: Qual sua escolaridade? Formação? Possui alguma especialidade?

Entrevistado: Sou graduada em ciências contábeis e possuo duas pós-graduações em gestão de pessoas e outra em liderança inovadora.

Entrevistador: Qual o seu cargo?

Entrevistado: Assistente de negócios.

Entrevistador: Conhece o método persona no atendimento ao cliente?

Entrevistado: Não. Aqui na carteira a gente nunca utilizou no atendimento aos clientes.

Entrevistador: O que você entende que seja a ferramenta persona? Qual a sua utilidade?

Entrevistado: Creio que seja útil para conhecer o cliente, mas como a nossa é uma carteira com um número menor de clientes, então a gente consegue trabalhar e acompanhar mais de perto e identificar a necessidade, se ele é público de um custeio ou se ele é público de uma estocagem. Nas questões de investimento entendemos que é conversando com o próprio cliente que vamos identificar as necessidades dele. Seria por aí que a gente analisa para fazer as abordagens. A gente verifica muito a questão da época, né. Se aquela época, aquele momento está de acordo com o ciclo do produtor, ele vai estar pedindo crédito. É então assim, a gente identifica se está próximo da época do plantio. Então ele vai demandar custeio. Esse é o momento de ele estar fazendo investimento. Mas assim, o que a gente vê hoje é em questão de resistência dos nossos clientes seria a questão de taxas mesmo. A gente está vivendo um período de taxas mais altas. Então, assim, um ponto de resistência hoje seria essa questão. E olhando mais especificamente para o crédito, é pela necessidade, para a questão do fluxo de caixa dele. Se é um cliente mais capitalizado, então seria o ponto de equilíbrio. Ele utilizar o recurso dele próprio ou ele demandar esse recurso para o banco. Então seria por aí a análise que a gente faz, ofertar ao cliente e despertando isso no cliente, que é ele pegar o crédito neste momento para o negócio dele, porque o custo de caixa dele pode ser interessante. Aí a gente vê o histórico do cliente, no ano anterior, na safra

anterior. Quais foram as demandas desse cliente para o crédito. Se ele mantém esse mesmo volume, essa mesma necessidade ou a necessidade dele aumentou. Se é uma estocagem que eu vou oferecer, porque tá num bom momento pro cliente vender o produto dele, ou melhor, se ele pretende fazer uma estocagem. Então é por aí que a gente analisa, olhando para o crédito.

Entrevistador: Há algum ponto que você acha que precisa melhorar na ferramenta persona?

Entrevistado: Sim, é uma observação que eu faço aqui. Eu não utilizo, a gente não utiliza na carteira, mas eu também nunca tinha ouvido falar do persona. Talvez seja interessante divulgar mais a ferramenta. Assim, eu creio que é uma ferramenta boa, que vai agregar e partir daí a gente vai ter mais conhecimento de como a gente pode utilizar ela nas nossas abordagens tendo mais uma ferramenta. Porque às vezes vão existir ferramentas que são interessantes, mas que a gente talvez não tenha conhecimento, né? Talvez assim... foi até falado, mas como na correria do dia a dia não foi algo que foi impregnado, né pra que a gente passasse a utilizar aquilo como parte da nossa rotina.

Entrevistador: Agradeço muito a sua participação. Te desejo um bom dia de trabalho e boas vendas!

Entrevistado: Eu que agradeço, e no que precisar, a gente está à disposição.

Entrevistador: Ótimo! Obrigada!

Transcrição

22 de março de 2024

Entrevistador: Trabalha em que cidade, estado?

Entrevistado: Pará de Minas, Minas Gerais.

Entrevistador: Qual a sua identidade de gênero?

Entrevistado: Homem.

Entrevistador: Qual a sua idade?

Entrevistado: 33 anos.

Entrevistador: Qual sua escolaridade? Formação? Possui alguma especialidade?

Entrevistado: Pós-graduado em recursos humanos.

Entrevistador: Qual o seu cargo?

Entrevistado: Gerente de relacionamento.

Entrevistador: Conhece o método persona no atendimento ao cliente?

Entrevistado: Sim.

Entrevistador: Utiliza facilmente a ferramenta ou sente dificuldades?

Entrevistado: Utilizo com facilidade uma ferramenta importante para conversão de negócio.

Entrevistador: Você percebeu uma melhora na identificação do seu cliente alvo?

Entrevistado: Sim, com certeza.

Entrevistador: Quanto ao NPS, você identificou uma melhora na satisfação do cliente em relação ao atendimento prestado, com o apoio da ferramenta?

Entrevistado: Sim, sim, com certeza melhoram muito o índice de NPS quando você aprofunda nas características do cliente.

Entrevistador: Percebeu aumento nas vendas houve uma melhora na sua produtividade com o uso da ferramenta?

Entrevistado: Sim, com certeza.

Entrevistador: Consegue perceber alteração no número de clientes que deixaram de tomar crédito na sua agência?

Entrevistado: Sim.

Entrevistador: Acha que com o buyer persona você consegue ser mais assertivo nas abordagens?

Entrevistado: Com certeza.

Entrevistador: Você consegue mensurar o percentual de fechamento das vendas.

Entrevistado: Sim.

Entrevistador: Algum ponto que você acha que precisa melhorar no processo de atendimento via modelo persona?

Entrevistado: Não, eu acho. O processo é bem eficiente. Importante, inclusive, e eu acredito que é bem funcional, bem assertivo.

Entrevistador: Em algum momento você percebeu o aumento nas vendas ou da taxa de fechamento de vendas em suas abordagens ou quantidade das que foram mais assertivas? Você tem assim um percentual, uma métrica?

Entrevistado: Eu acredito que a efetividade, o índice de conversão possivelmente tem aumentado entre 30 e 35 por cento utilizando a ferramenta.

Entrevistador: Que ótimo! Agradeço muito a sua participação!

Entrevistado: À disposição. Obrigado.

Transcrição

26 de março de 2024

Entrevistador: Trabalha em que cidade/estado?

Entrevistado: Uberlândia/MG

Entrevistador: Qual a sua identidade de gênero?

Entrevistado: Feminino

Entrevistador: Qual a sua idade?

Entrevistado: 44 anos

Entrevistador: Qual sua escolaridade/formação? Possui alguma especialidade?

Entrevistado: Pós-graduada em Gestão Bancária e em Educação de jovens e adultos.

Entrevistador: Qual seu cargo?

Entrevistado: Gerente de Relacionamento Private

Entrevistador: Conhece o método persona no atendimento ao cliente?

Entrevistado: Não. No segmento Private temos a ferramenta KYC (Conheça seu cliente) que é alimentada periodicamente pelos funcionários que atendem o cliente.

Entrevistador: O que você entende que seja a ferramenta persona? Qual a sua utilidade?

Entrevistado: Nunca utilizei esta ferramenta, mas gosto muito desses relatórios e análises comportamentais pois acredito que auxilia bastante nas abordagens. Talvez seja algo assim.

Entrevistador: Há algum ponto que você acha que precisa melhorar na ferramenta persona?

Entrevistado: Não consigo opinar. Teria que conhecer para depois dizer o que pode melhorar.

Entrevistador: Agradeço a sua participação!

Transcrição

27 de março de 2024

Entrevistador: Trabalha em que cidade/estado?

Entrevistado: Eu trabalho no Distrito Federal (DF) em Brasília.

Entrevistador: Qual a sua identidade de gênero?

Entrevistado: Masculino

Entrevistador: Qual a sua idade?

Entrevistado: 37

Entrevistador: Qual sua escolaridade/formação? Possui alguma especialidade?

Entrevistado: Graduado em Engenharia Florestal

Especialidade em Administração em Agronegócios e Análise de Dados.

Entrevistador: Qual seu cargo?

Entrevistado: Assessor III

Entrevistador: Conhece o método persona no atendimento ao cliente?

Entrevistado: Sim, mas não profundamente.

Entrevistador: Utiliza facilmente a ferramenta ou sente dificuldades?

Entrevistado: Não utilizo a ferramenta constantemente.

Entrevistador: Você percebeu uma melhora na identificação do seu cliente alvo?

Entrevistado: Quando me foi demonstrado a ferramenta achei interessante a possibilidade de utilizar as características do cliente para uma abordagem mais precisa.

Entretanto não posso confirmar melhora por não a utilizar com mais frequência.

Entrevistador: Quanto ao NPS, você identificou uma melhora na satisfação do cliente em relação ao atendimento prestado com o apoio da ferramenta?

Entrevistado: O NPS, por enfatizar a satisfação do cliente, é uma importante ferramenta para que ele possua uma melhor experiência com o BB. Com toda certeza, ele ajuda na relação com o cliente, mas, a proximidade do Banco com o cliente é mais efetiva, principalmente nos agronegócios.

Entrevistador: Percebeu aumento nas vendas? Houve uma melhora na sua produtividade com o uso da ferramenta?

Entrevistado: A ferramenta é importante e auxilia nas vendas, mas a proximidade tende a ser um fator decisivo.

Entrevistador: Consegue perceber alteração no número de clientes que deixaram de tomar crédito na sua agência?

Entrevistado: As agências, conforme reportado, tem tido dificuldades mais com a disponibilização de recursos para o crédito, isso normalmente é o que tem feito clientes migrarem para a concorrência.

Entrevistador: Acha que com o buyer persona você consegue ser mais assertivo nas abordagens?

Entrevistado: Acredito que é um diferencial que pode auxiliar na abordagem.

Entrevistador: Consegue mensurar o percentual de fechamento das vendas?

Entrevistado: Isso seria algo mais específico para quem trata diretamente com o cliente.

Entrevistador: Há algum ponto que você acha que precisa melhorar no processo de atendimento via modelo persona?

Entrevistado: Creio que a divulgação e cursos para utilizar em abordagens seria muito interessante para aproveitar a ferramenta.

Entrevistador: Agradeço a sua participação!

Transcrição

28 de março de 2024

Entrevistador: Trabalha em que cidade/estado?

Entrevistado: Patrocínio/MG

Entrevistador: Qual a sua identidade de gênero?

Entrevistado: Feminino

Entrevistador: Qual a sua idade?

Entrevistado: 46 anos

Entrevistador: Qual sua escolaridade/formação? Possui alguma especialidade?

Entrevistado: Graduada em Administração de Empresas com Pós-Graduação em Administração Financeira e Contábil

Entrevistador: Qual seu cargo?

Entrevistado: Gerente Geral em Unidade de Negócios

Entrevistador: Conhece o método persona no atendimento ao cliente?

Entrevistado: Não

Entrevistador: O que você entende que seja a ferramenta persona? Qual a sua utilidade?

Entrevistado: Olha, eu já ouvi falar, parece que ajuda na hora de atender o cliente, porém nunca vi como se usa na prática.

Entrevistador: Há algum ponto que você acha que precisa melhorar na ferramenta persona?

Entrevistado: Sim, com certeza deveria haver algum tipo de divulgação e treinamento.

Entrevistador: Agradeço a sua participação!

Transcrição

28 de março de 2024

Entrevistador: Trabalha em que cidade/estado?

Entrevistado: Brasília - DF

Entrevistador: Qual a sua identidade de gênero?

Entrevistado: Mulher

Entrevistador: Qual a sua idade?

Entrevistado: 48 anos

Entrevistador: Qual sua escolaridade/formação? Possui alguma especialidade?

Entrevistado: Nível Superior/ Medicina Veterinária. Especialização em Agronegócios

Entrevistador: Qual seu cargo?

Entrevistado: Gerente de Relacionamento

Entrevistador: Conhece o método persona no atendimento ao cliente?

Entrevistado: Não conheço. Uso outras ferramentas para meu trabalho.

Entrevistador: O que você entende que seja a ferramenta persona? Qual a sua utilidade?

Entrevistado: Não faço ideia, mas pode ser alguma forma de personalizar o cliente. Talvez conhecer mais características dele, ou algo assim. Isso deve ser interessante para os negócios.

Entrevistador: Há algum ponto que você acha que precisa melhorar na ferramenta persona?

Entrevistado: Não consigo dizer muita coisa porque não conheço. Mas creio que é esse o ponto a melhorar: dar conhecimento, divulgar a ferramenta e orientar como utilizar no trabalho de atendimento ao cliente.

Entrevistador: Agradeço a sua participação!

Transcrição

28 de março de 2024

Entrevistador: Trabalha em que cidade/estado?

Entrevistado: Brasília/DF

Entrevistador: Qual a sua identidade de gênero?

Entrevistado: Feminino

Entrevistador: Qual a sua idade?

Entrevistado: 45 anos

Entrevistador: Qual sua escolaridade/formação? Possui alguma especialidade?

Entrevistado: Graduada em Administração de Empresas com Pós-Graduação em Marketing e Finanças

Entrevistador: Qual seu cargo?

Entrevistado: Assistente de Negócios

Entrevistador: Conhece o método persona no atendimento ao cliente?

Entrevistado: Não. Aqui na agência é muito corrido, não dá tempo de usar algum tipo de ferramenta. Mas dependendo do tipo de ferramenta seria importante conhecer porque uma dificuldade que nós temos é saber o momento certo de oferecer crédito ao cliente e também entender o tipo de produto que ele precisa. Como atendo uma carteira de

aproximadamente 250 clientes, fica complicado conhecer mais profundamente cada um deles, saber das atividades rurais, ou complementares.

Entrevistador: O que você entende que seja a ferramenta persona? Qual a sua utilidade?

Entrevistado: Eu já ouvi falar de persona, mas não sabia que aqui na empresa a gente tinha. Vou até procurar me informar melhor e tentar conhecer. Mas até onde eu sei, tem a ver com personalização do cliente, algo que ajuda a conhecê-lo melhor.

Entrevistador: Há algum ponto que você acha que precisa melhorar na ferramenta persona?

Entrevistado: Como não conheço, entendo que o principal ponto seria que o departamento que criou a ferramenta pudesse divulgar e dar treinamento para nós que atendemos os clientes nas agências. Seria bem interessante.

Entrevistador: Agradeço a sua participação!

Transcrição

28 de março de 2024

Entrevistador: Trabalha em que cidade, estado?

Entrevistado: Goiânia, Goiás.

Entrevistador: Qual a sua identidade de gênero?

Entrevistado: Homem.

Entrevistador: Qual a sua idade?

Entrevistado: 39 anos.

Entrevistador: Qual sua escolaridade? Formação? Possui alguma especialidade?

Entrevistado: Sou graduado em Administração e pós-graduado em Agronegócios.

Entrevistador: Qual o seu cargo?

Entrevistado: Gerente de relacionamento.

Entrevistador: Conhece o método persona no atendimento ao cliente?

Entrevistado: Sim.

Entrevistador: Utiliza facilmente a ferramenta ou sente dificuldades?

Entrevistado: Utilizei algumas vezes para uma prévia análise do cliente que eu pretendia contatar, não encontrei dificuldades.

Entrevistador: Você percebeu uma melhora na identificação do seu cliente alvo?

Entrevistado: Sim. Este campo da plataforma de atendimento nos ajuda a conhecer melhor as características do cliente.

Entrevistador: Quanto ao NPS, você identificou uma melhora na satisfação do cliente em relação ao atendimento prestado, com o apoio da ferramenta?

Entrevistado: Não, nunca fiz a comparação de quando passei a utilizar a ferramenta se melhorou ou não o índice de NPS. É até uma questão interessante de se avaliar.

Entrevistador: Percebeu aumento nas vendas houve uma melhora na sua produtividade com o uso da ferramenta?

Entrevistado: Sim, eu creio que sim. Eu me sinto mais seguro de oferecer crédito ao cliente quando faço essa pré-análise, mas não consigo te dizer em números.

Entrevistador: Consegue perceber alteração no número de clientes que deixaram de tomar crédito na sua agência?

Entrevistado: Não.

Entrevistador: Acha que com o buyer persona você consegue ser mais assertivo nas abordagens?

Entrevistado: Sim.

Entrevistador: Você consegue mensurar o percentual de fechamento das vendas?

Entrevistado: Não, nunca parei para medir isso.

Entrevistador: Algum ponto que você acha que precisa melhorar no processo de atendimento via modelo persona?

Entrevistado: Talvez se tivéssemos um treinamento, conseguiríamos aproveitar melhor a ferramenta porque o atendimento ao produtor rural é bem específico, ele tem necessidades diferentes do cliente pessoa física, tem momentos que você precisa olhar mais de perto e entender o que ele está precisando, se é um custeio, um investimento, um seguro. Então se tivéssemos com identificar mais facilmente isso seria muito valioso para o nosso trabalho.

Entrevistador: Agradeço muito a sua participação!