

Relatório CXO (Chief Experience Officer)

- **Desempenho de CX(2023):** No ano de 2023, foram tomadas iniciativas focadas na experiência do cliente. Isso resultou em um aumento significativo de 20% na retenção dos clientes, o resultado demonstra a eficácia das estratégias aplicadas nessa área.
- **Melhorias em CX para 2024:** No ano de 2024, foi dada a iniciativa em um novo sistema de relacionamento com o cliente, o CRC. Esse sistema permitirá uma melhor personalização de atendimento, promovendo uma interação com o cliente aprimorada visando o aumento da satisfação dos consumidores.
- **Desafios de experiência do cliente(2025):** Os desafios nessa área em 2025 incluem desde a necessidade de antecipar as demandas, até a inclusão de ferramentas de acessibilidade visando promover soluções que melhorem a experiência do cliente.
- **Mapeamento da jornada do cliente:** Foi realizado um mapeamento na jornada dos clientes, isso nos possibilitou identificar riscos e pontos críticos que necessitam de atenção. Assim tornando o processo de correção mais eficaz para aprimorar cada etapa da experiência.
- **Feedback e Ajustes:** Ainda no ano de 2024, foi aplicado um sistema de coleta de feedback assim, possibilitando ajustes no sistema operacional, aplicativo, e etc. A implementação desse sistema nos ajuda a utilizar das opiniões dos clientes para promover melhorias.
- **Satisfação do cliente:** Nesse setor foi estabelecido uma meta de satisfação, visando manter uma taxa de satisfação de 95%. A melhora no atendimento será atingida usando o sistema de feedbacks.
- **Programa de fidelidade:** Um projeto a ser implementado no ano de 2025 seria um programa de fidelidade, visando recompensar clientes de médio e longo prazo. Proporcionando descontos e acesso VIP com testes antecipados as novas ferramentas da plataforma.
- **Treinamento da equipe de atendimento:** No ano de 2024, foram implementados treinamentos para os setores de atendimento ao cliente, com foco em atender de maneira mais eficaz clientes portadores de deficiência. Assim trazendo acessibilidade a todos os consumidores dos produtos e serviços NewAi.
- **Implementação de IA com CX:** No ano de 2025, temos o projeto de implementação da IA para melhorar o atendimento ao cliente. Utilizando chats antigos com clientes, usamos das ferramentas de inteligência artificial para analisar tais conversas e gerar filtros para melhor atendimento, e também resolução de problemas.

- **Medição de NPS(net promoter score):** O NPS será monitorado trimestralmente, visando identificar áreas que necessitam de melhorias. Com base nas informações adquiridas, será desenvolvida ações específicas para aumentar a recomendação da marca.

Conclusão:

Os projetos e iniciativas propostos procuram manter os resultados positivos do ano de 2023, e também visam estabelecer novas metas e propostas para os anos seguintes. Assim podemos concluir que através desses métodos e estratégias alcançaremos resultados positivos no ano de 2025 e seguintes.