

MATERIAL DE APOIO

# **MÓDULO 09**

plano ê

SUCESSO DO CLIENTE

## SUCESSO DO CLIENTE

### *QUAL É A DIFERENÇA ENTRE O SUPORTE AOS ALUNOS E O SUCESSO DO CLIENTE?*

O suporte aos alunos é o atendimento padrão que você vai prestar no dia a dia, é uma ação passiva com a receptividade das demandas e consiste em ajudar o cliente a resolver as questões do dia a dia como senha, acessos e dúvidas sobre o conteúdo.

Mas, quando falamos de Sucesso do Cliente, já estamos em um nível acima, pensando em ações ativas para fazer o nosso cliente realmente alcançar os objetivos que propomos ao vender alguma coisa.

Por exemplo, o Plano Vê promete a estruturação da sua agência de lançamentos.

E realmente, se você aplicar tudo que eu ensino aqui, vai ter uma agência de sucesso.

Mas, infelizmente, existem pessoas que, por algum motivo, não colocam a proposta do Plano Vê em prática. Existem pessoas que não mantêm a disciplina para concluir as aulas, para executar as tarefas.

Embora cada aluno seja responsável pela sua jornada, nenhuma empresa quer ter clientes insatisfeitos com o produto que adquiriram. E é aí que entra o Sucesso do Cliente.

O Sucesso do Cliente não deve ser enxergado como uma área da empresa e sim como uma filosofia de todos e seu principal objetivo é garantir que os alunos sejam auxiliados durante a jornada de aprendizado, mas de maneira ativa.

Com esta filosofia, não esperamos o aluno dizer que está com algum problema, nós nos antecipamos e perguntamos se está tudo bem.

São processos para estimular o cliente e aumentar o engajamento, assegurando que esse aluno alcance o máximo de resultado possível.

Qual é o grande KPI, ou seja, qual é a grande métrica que o responsável pelo sucesso do cliente deve ter: quantos clientes estão tendo resultado real com o produto.

Começamos a estruturar de fato os nossos processos de sucesso do cliente no final de 2020, e fortalecer essa área é um dos nossos principais objetivos para os próximos anos.

Por isso, essa aula traz mais teoria do que prática, pois são as ideias que nós estamos tendo para o Sucesso do Cliente.

## ***ELLEN, QUANDO VOCÊ VAI ATUALIZAR ESSA AULA?***

Quando eu identificar que alguma coisa no nosso plano mudou. Mas, enquanto essa aula estiver no ar, significa que você pode modelar essas ideias.

### **Antes de criar o Sucesso do Cliente, garanta que o atendimento esteja rolando:**

- *Os processos do suporte regular devem estar redondinhos;*
- *Onboarding dos alunos deve ser uma prática normal;*
- *O flow de atendimento deve ser cumprido em sua totalidade;*
- *Além de tudo que abordamos neste módulo.*

Depois, você precisa traçar as estratégias de acordo com o seu produto porque a jornada do aluno muda de um produto para outro.

Por exemplo, o que o aluno do Plano Vê precisa fazer para ter resultado é diferente do que um aluno de um curso de inglês precisa fazer para aprender inglês.

No final das contas, tudo vai estar voltado para o aluno assistir às aulas (ou seja, consumir o produto) e executar, isto é, colocar em prática aquele aprendizado. Mas cada público vai reagir a um estímulo de formas diferentes.

Ideias para o Sucesso do Cliente:

**Listboss**

Sequência de e-mails / alerta de dias sem acessar a área de membros do curso.

**Relatório de engajamento**

Buscar as informações de quais alunos estão engajados e quais não estão para promover ações específicas.

**Call com alunos**

Realizar reuniões online para elucidar dúvidas pontuais.

**Gamificação**

Recompensar alunos engajados com premiações como mentorias individuais, por exemplo, ou até mesmo promover desafios, concursos para que os alunos sintam-se instigados e aproveitem melhor o curso.

**Ellen, poxa, eu acho que não tenho condições de fazer tudo isso!  
Não tenho equipe.**

Não se preocupe, este é um projeto que deve ser implementado a longo prazo, o primeiro passo é cuidar do flow de atendimento e deixá-lo funcionando corretamente. Além disso, o produto deve estar bem ajustado. A partir daí, é que você começa a pensar no Sucesso do Cliente, deixando esta ideia sempre à vista.

À medida que o seu atendimento estiver bem refinado, o Sucesso do Cliente será uma consequência.

**Ellen, a gente faz outras coisas aqui no Sucesso de Cliente que você não abordou nessa aula!**

Ótimo, então compartilha aqui nos comentários o que você está fazendo para inspirar os colegas e a gente aqui na Vê também!

Bom, eu espero que você tenha gostado deste conteúdo, marca aqui nas estrelinhas a sua avaliação!

Te vejo na aula de Checklist!

# plano ê

**PRODUZIDO POR:**

**AUTORIA:**

Ellen Salomão

**PRODUÇÃO:**

Guilherme Feix e Inês Araújo

**DIAGRAMAÇÃO E DIREÇÃO DE ARTE:**

Gubbio Adson e Pedro Veloso