

06

## Resumo

### Transcrição

[00:00] Pessoal, olha quanta coisa a gente aprendeu nessa aula. Nós vimos que toda vez que tivermos estabelecido nossos clientes no Business Model Canvas, no segmento de clientes, vamos pensar na proposta de valor que vamos entregar para cada um, qual o meio que vamos entregar, ou seja, qual o canal, por onde vamos passar essa mensagem, e como falamos com essas pessoas se elas tiverem problemas ou procurarem a gente para conversar.

[00:28] Com base em tudo isso que falamos, vamos dar uma repassada rápida. Quando pensamos no atendimento automatizado, lembramos da Ticket, cujas respostas eram automáticas. Esse tipo de atendimento também aparece no site da Next IT.

[01:11] Quando partimos para o segundo tipo de atendimento, que é o atendimento pessoal, aquele feito pelo Nubank, em que uma pessoa da equipe vai te responder. Já quando falamos do atendimento do tipo assistência pessoal dedicada, estamos falando, por exemplo, se a Adobe tivesse como cliente o Google e tivesse uma pessoa específica para qualquer dúvida, problema. Isso acontece em grandes empresas, que normalmente são grandes clientes, pagam muito dinheiro e demandam um atendimento desse tipo.

[01:42] Já quando estamos falando do atendimento do tipo cocriação, estamos falando do YouTube, com os youtubers. Um depende do outro. O YouTube depende dessas pessoas dentro da plataforma para gerarem conteúdo.

[01:58] Quando falamos do relacionamento do tipo comunidades, estamos falando da Alura, em que vocês respondem o que os outros alunos falam, além dos instrutores. Todo mundo se ajuda.

[02:13] O último caso que temos é o relacionamento self-service, que foi o que vimos com o Facebook para empresas, em que eles deixam todas as ferramentas em uma única página, uma central de dúvidas, perguntas frequentes, e vocês conseguem ter todas as respostas lá. Ele usa do tipo comunidade também, em que as próprias pessoas podem responder.

[02:38] Lendo tudo isso, conseguimos definir no nosso canvas os tipos de relacionamentos que vamos ter. Anotamos que vamos ter um relacionamento automatizado, assim como a Ticket, e o relacionamento pessoal, como o Nubank faz com os clientes deles.

[02:58] Vamos continuar preenchendo o nosso canvas e ver como ganhamos dinheiro com tudo isso?