

Identificando o tipo de relacionamento

Transcrição

[00:00] Nós acabamos de ver todos os tipos de relacionamento com o cliente que podemos ter. Em cada segmento de cliente, posso ter um tipo de relacionamento, assim como no nosso caso tivemos uma proposta de valor para cada um, o canal utilizado para os dois foi o mesmo, mas a comunicação do canal seria diferente. Falta a gente preencher o tipo de relacionamento com o cliente que vamos ter no caso do app Me Transporte, que está no nosso briefing e que estamos tentando solucionar.

[00:38] Nós começamos como atendimento automatizado, em que íamos respondendo para o cliente, de uma maneira um pouco mais genérica, sem ir tão à fundo ao negócio dele. Temos também o caso do Nubank, em que poderíamos ser um pouco mais pessoais, como eles, tratando a pessoa em um local ainda no mundo digital, mas tenho uma equipe ou uma pessoa responsável por responder.

[01:12] Temos o caso do Google, da Adobe, que tem uma equipe responsável por atender o Google, se eles utilizassem o Creative Cloud. Já se estivéssemos falando do YouTube, ele precisa ser parceiro de quem está colocando o conteúdo lá dentro, é uma parceria de cocriação, incentivando as pessoas a colocarem conteúdo na plataforma deles.

[01:40] Já na Alura, temos o fórum, em que instrutores e alunos podem responder, temos um relacionamento do tipo comunidade, todo mundo é igual, todo mundo pode dar sua opinião e responder sobre. E temos o self-service, como no Facebook, que todo mundo pode utilizar a plataforma deles, porque vai estar tudo disponível ali.

[02:16] Qual o ideal para utilizarmos. No meu negócio, somos apenas eu e meus sócios. Nós vamos tirar o atendimento automatizado? Não temos dinheiro, então podemos manter, porque estávamos solucionando o problema, mas não dávamos um retorno tão pessoal. Será que não posso utilizar dois tipos de relacionamento? Podemos manter, deixar o automatizado, e se não conseguirmos resolver o problema dela em um primeiro momento, partimos para um atendimento mais pessoal, em que analiso com cuidado o que a pessoa tem a me dizer, porque se foi até nós, ela tem algum problema grande, ela realmente precisa de ajuda. Eu vou fazer com que ela seja o mais bem atendida o possível para o meu negócio.

[03:30] O tipo de relacionamento que vamos ter com os nossos clientes vai ser um atendimento automatizado em um primeiro momento, e depois o relacionamento pessoal, em que respondo as pessoas de uma maneira mais próxima, em que trago elas mais perto de mim, para humanizar nossa empresa. Já estamos trabalhando com tecnologia. Vamos deixar as coisas mais humanas, mais pessoais, para ela sentir como se estivesse conversando quase que com um amigo, um conhecido, com quem ela pode se abrir e que sabe que essa pessoa vai dar uma atenção para ela. É esse tipo de pensamento que queremos que vocês tenham.

[04:40] Podemos chegar em um nível de amadurecimento do produto, assim como no Facebook, em que só teremos o self-service, em que consigo colocar todos os tipos de atendimento lá. Ou vamos amadurecer tanto que vamos ser a Adobe, que é uma assistência pessoal dedicada. Eu vou até o motorista ou o passageiro. Pode acontecer isso.

[05:20] O relacionamento com os clientes do Me Transporte será em um primeiro momento que ele entra em contato comigo, nós iremos ter um atendimento automatizado. No segundo momento, em que já analisamos o motivo do contato do cliente, nós partimos para um atendimento pessoal. Eu vou fazer isso, ou um dos meus sócios, ou podemos contratar uma pessoa para isso. Precisamos ver. É isso que vamos tentar continuar solucionando com o nosso canvas.

[06:18] Já preenchamos então quatro partes. Ainda temos outras cinco para responder. Convido vocês a assistirem nossa próxima aula para darmos continuidade à solução do nosso canvas.

