

## Comunidades e relacionamento self service

### Transcrição

[00:00] Olha quanta coisa nós vimos no curso até agora sobre os tipos de relacionamento que podemos ter com os nossos segmentos de clientes. Mas ainda faltam dois tipos que vamos ver aqui.

[00:16] Estamos nos baseando no Business Model Generation. Vamos olhar agora quais são esses próximos dois. Pensando em você, que está assistindo esse curso da Alura. No curso, você consegue ver um fórum. Nesse fórum, os instrutores ou outros alunos podem te responder. Ou seja, a nossa plataforma também gira conforme vocês vão alimentando. Nós criamos um grande grupo, uma grande comunidade. É esse o nome do tipo de relacionamento que temos.

[01:45] No Business Model Generation, esse tipo de relacionamento é chamado de relacionamento, ou atendimento, do tipo comunidades. É quando temos essa troca. Deixamos aberto para as pessoas conversarem. Não é só a empresa que fala, mas também os demais usuário/consumidores. O exemplo que utilizamos foi a Alura, no fórum, em que instrutores e outros alunos responder as dúvidas.

[03:10] Existe ainda mais um. Esse último já citamos bastante. Nós falamos sobre o Facebook. A gente, como empresa, poderíamos ter olhado esse canal online. Nós falamos que ele te dá todos os passos para criar seu anúncio, te diz o que você pode alcançar, sem que você precise de um atendimento automatizado, ou de uma pessoa dedicada, que vá até sua empresa, sua casa, para te ajudar nesses passos iniciais com seus primeiros anúncios.

[04:20] Quando você clica no obter ajuda, por exemplo, ele te fala que você pode visitar a central de ajuda, a comunidade do anunciante. É como temos no Alura, em que outras pessoas respondem. O Facebook tem esses dois tipos de relacionamento com o cliente.

[04:52] Qual o nome de quando tenho esse mix? Tenho até as principais perguntas listadas. O nome é engraçado e vai soar familiar. Tenho um relacionamento do tipo self-service. Você seleciona o que você quer e vai estar disponível para você. É como quando você vai ao restaurante. Você pega sua comida, pesa, e sai. Você pega o que quiser, sem que alguém precise colocar para você.

[06:00] O relacionamento self-service acontece quando disponibilizamos/fornecemos para os nossos segmentos de clientes todos os meios para que eles se sirvam e consigam se relacionar/entender/utilizar o nosso produto/serviço. O exemplo que utilizamos foi o Facebook para empresas, em que eu consigo obter todas as informações quando eu quiser da maneira que eu quiser, porque eu sei que todas estarão disponíveis.

[07:00] Claro que se meu cliente teve um problema específico, eu vou explicar. Se ele não conseguir resolver, ele vai entrar em contato comigo. E aí a informação não vai estar disponível para todo mundo. Vou ter que ter um atendimento do tipo pessoal.

[07:25] Agora falamos de todos esses. Você já conseguiu, de repente, identificar qual você vai utilizar no seu negócio. Mas no Me Transporte qual o tipo de atendimento ideal que vamos utilizar? Um só? Mais de um? Qual será?