

01

Briefing

Transcrição

[00:00] Pessoal, olha quanta coisa já preenchemos no nosso canvas. Sabemos exatamente quem são nossos segmentos de clientes, nossa proposta de valor, como vamos entregar, por onde, através do quê nós vamos entregar nossa proposta de valor para atingir essas pessoas.

[00:22] Mas o que exatamente vamos falar com essas pessoas? Como vai ser o relacionamento com os clientes? É aí que partimos para preencher esse outro pedaço do nosso canvas.

[00:38] Eu pergunto para vocês: nós tínhamos errado o público, a proposta de valor, os canais. Qual era o método que tínhamos deixado disponível para eles? O método que tínhamos disponível para eles conversarem com a gente até agora era por inbox no app.

[01:04] Olha a página que a gente deixou disponível para download. Eu sigo toda a minha identidade e tenho a mensagem no dia 16 de junho. A Renata mandou uma mensagem dizendo que estava com problemas no aplicativo. Nós perguntamos no que poderíamos ajudar. Ela diz que está com problemas novamente, que não consegue enviar para nós que ela cancelou uma corrida que está sendo mostrada como feita, porque o motorista não chegou onde ela estava.

[01:35] A Renata cancelou uma corrida e a gente cobrou mesmo assim o valor dela. Nós falamos para ela de novo: Renata, você teve problemas com a corrida então? Qual a data da corrida?

[01:48] Ela respondeu que a corrida foi feita no dia 22 de agosto de 2016, o motorista não apareceu para buscá-la e nós estamos cobrando R\$ 22. Olha o que estamos fazendo ela passar. Nós respondemos que íamos analisar o carro e retornaríamos. Foi a última mensagem que enviamos para a Renata.

[02:17] Reparem que a Renata está com problema. Perceberam como as nossas mensagens foram genéricas? Ela já começa dizendo que está com problemas no aplicativo. Nós respondemos perguntando no que poderíamos ajudar. Não poderíamos já ter perguntado quais os problemas que ela está passando? Olha como fomos formais. Ela até ficou brava, colocou uma exclamação. Depois explicou o problema. Nós perguntamos de novo para ela se ela teve problemas com a corrida e perguntamos a data. É uma resposta muito genérica.

[03:08] Depois ela fala a data, o valor que foi cobrado, faz uma reclamação dizendo que é um absurdo, porque ela não conseguia achar no nosso app onde falar conosco e o dinheiro foi descontado. E nós respondemos que vamos analisar o caso e vamos retornar adequadamente. Não nos despedimos, não falamos de nenhuma outra forma.

[03:36] Por que nós fizemos isso? Porque utilizamos um método de respostas automáticas, mensagens prontas. Por quê? Eu e meus amigos desenvolvedores não temos tempo, temos outro trabalho também. Deixamos algumas mensagens automáticas para pegar as informações com os clientes e analisar os casos depois, posteriormente, com cuidado, de uma maneira adequada.

[04:09] Reparam como eu fui formal com a Renata? Como não tratei ela tão na minúcia? Vocês acreditam que a Renata ficou contente? Porque ela já estava descontente, já foi descontado o dinheiro para ela. O que podemos fazer para melhorar isso? Como podemos responder a Renata adequadamente? Porque ela já não estava achando como poderia cancelar a corrida. Agora ela ainda tem que esperar eu analisar para retornar o caso dela adequadamente. Ela já me falou que ela não fez a corrida e está sendo cobrado. O que podemos fazer para a Renata não passar por isso? Para respondê-la de maneira adequada?

