





Deivison Vieira



Customer Success
Porto Alegre
community



MOVIDESK

35,
casado,
temos uma gata chamada Panqueca
15 anos atendendo clientes
de Santa Maria
morei em Porto por 26 anos
agora em Blumenau/SC

Além de ser atuar CS
Co Founder da CS Porto Alegre
Tenho mentorado algumas empresas na
implantação de CS e da Cultura
Customer Centric

A high-quality photograph of an astronaut in a white spacesuit, viewed from the side and slightly from behind. The astronaut is looking out over the Earth from space, with the planet's horizon and atmosphere visible against the blackness of space. A bright light source, likely the sun, is positioned behind the astronaut's helmet, creating a lens flare effect. The overall color palette is dominated by blues, whites, and blacks.

Customer Success e Growth Hacking

Como Utilizar CS Como Hack De
Crescimento Exponencial



1. O Que É Growth Hacking

- a. Introdução
- b. O Que É
- c. O Ciclo de Growth

2. Intersecções entre Growth e CS

- a. Cultura e Mindset
- b. Jornada do Cliente e o Miolo do Funil
- c. Aha!

3. Growth Hacking através de CS

- a. Célula de Crescimento
- b. Funil Helice
- c. Projetos Periódicos - Semanal | Semanal | Mensal | Quarter



AGE OF THE CUSTOMER

1900

MANUFACTURING

1960

DISTRIBUTION

1990

INFORMATION

2010

CUSTOMER



Customer Success é entregar para o cliente, através de experiências apropriadas e relevantes, os resultados que ele quer/necessita/deseja, através de todas as interações com sua empresa.



**CS é uma cultura e mindset
metodológico,
estratégico,
analítico e
técnico**



**Growth Hacking é uma cultura e mindset
metodológico,
estratégico,
analítico e
técnico**



Let's Growth



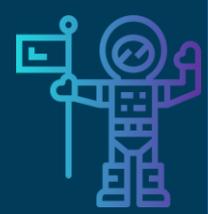


Sean Ellis

Growth – crescimento.

Hack – brecha, espaço, corte.

Hacking – o ato de encontrar e explorar essas brechas e espaços.



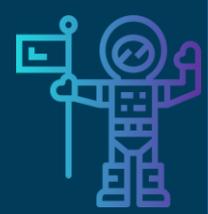
growth é uma cultura voltada a encontrar hacks (oportunidades, gatilhos, aprendizados, etc) para criar estratégias de crescimento e escala.

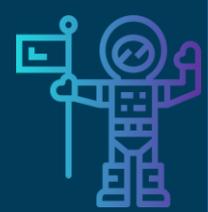


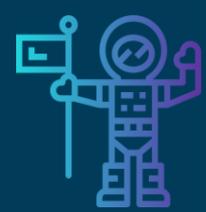
Ciclo de Growth

1. Análise
2. BrainsStorm
3. Priorização
4. Teste

O processo de growth hacking cria hipóteses específicas para encontrar oportunidades de crescimento a partir de uma rápida experimentação.







Checkpoint

1. Intro

- a. The Age Of The Customer
- b. O Que É CS

2. Primeira Intersecção

- a. Ambos São Cultura e Mindset
- b. Metodologicos, Estratégicos, Analíticos e Técnicos

3. Growth Hacking

- a. O que é
- b. O Ciclo de Growth



Funil Pirata



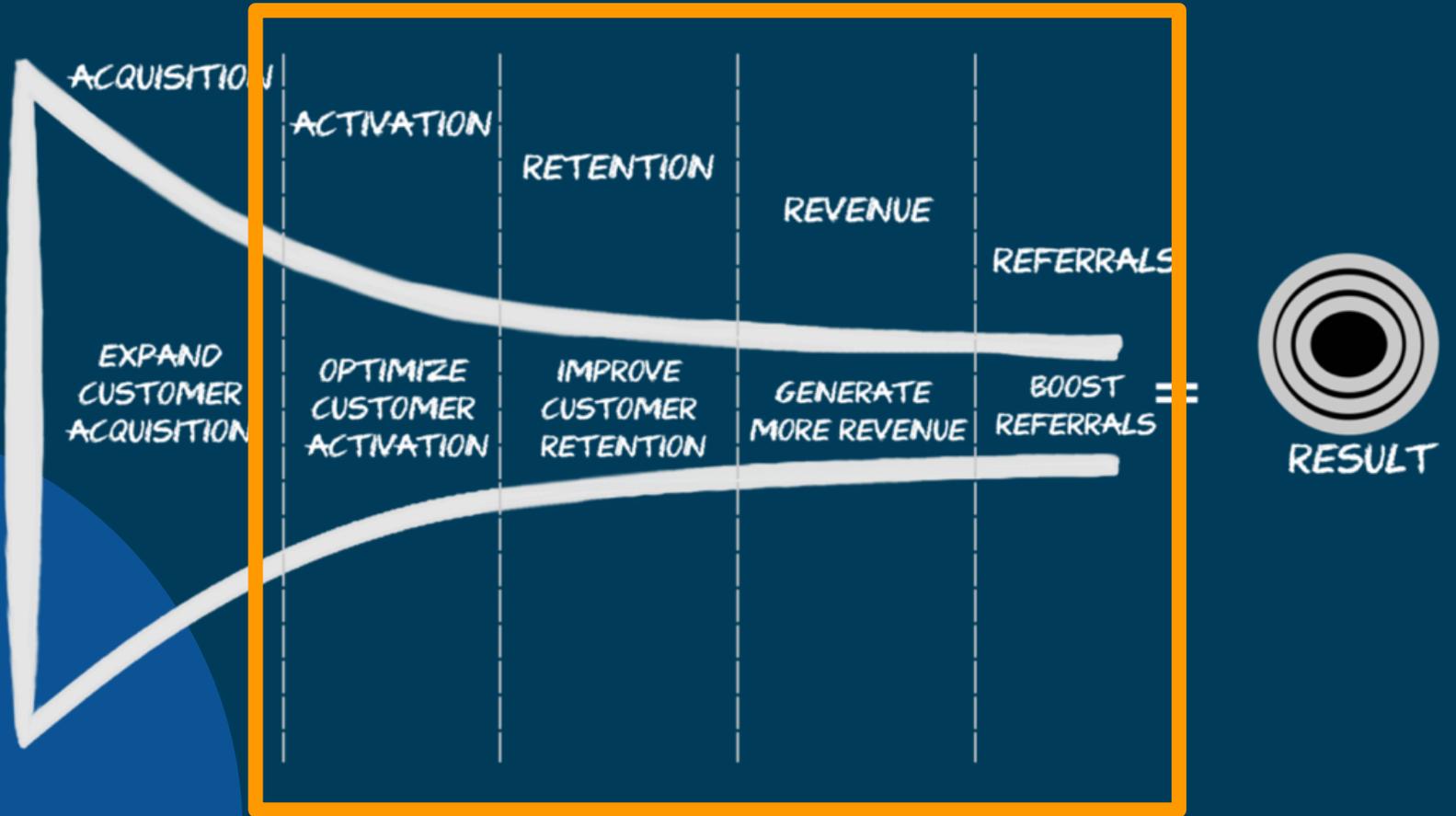
Dave McClure

**Além de muitas outras coisas,
Fundador da 500 Startups**



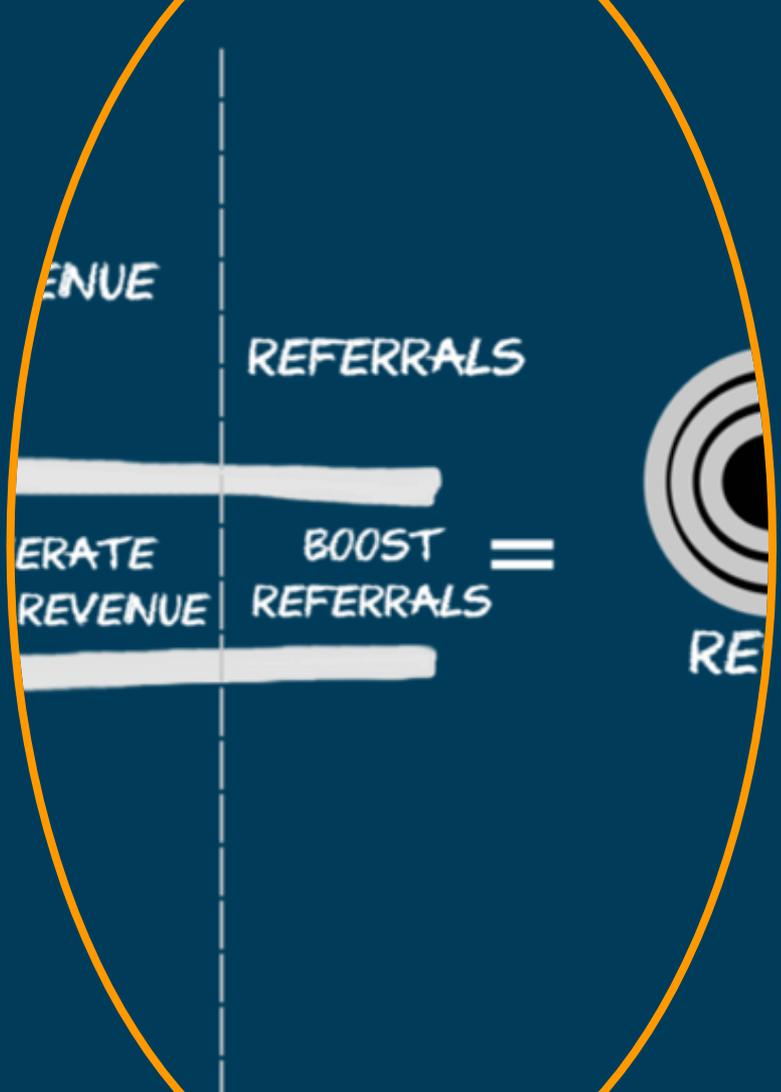
+







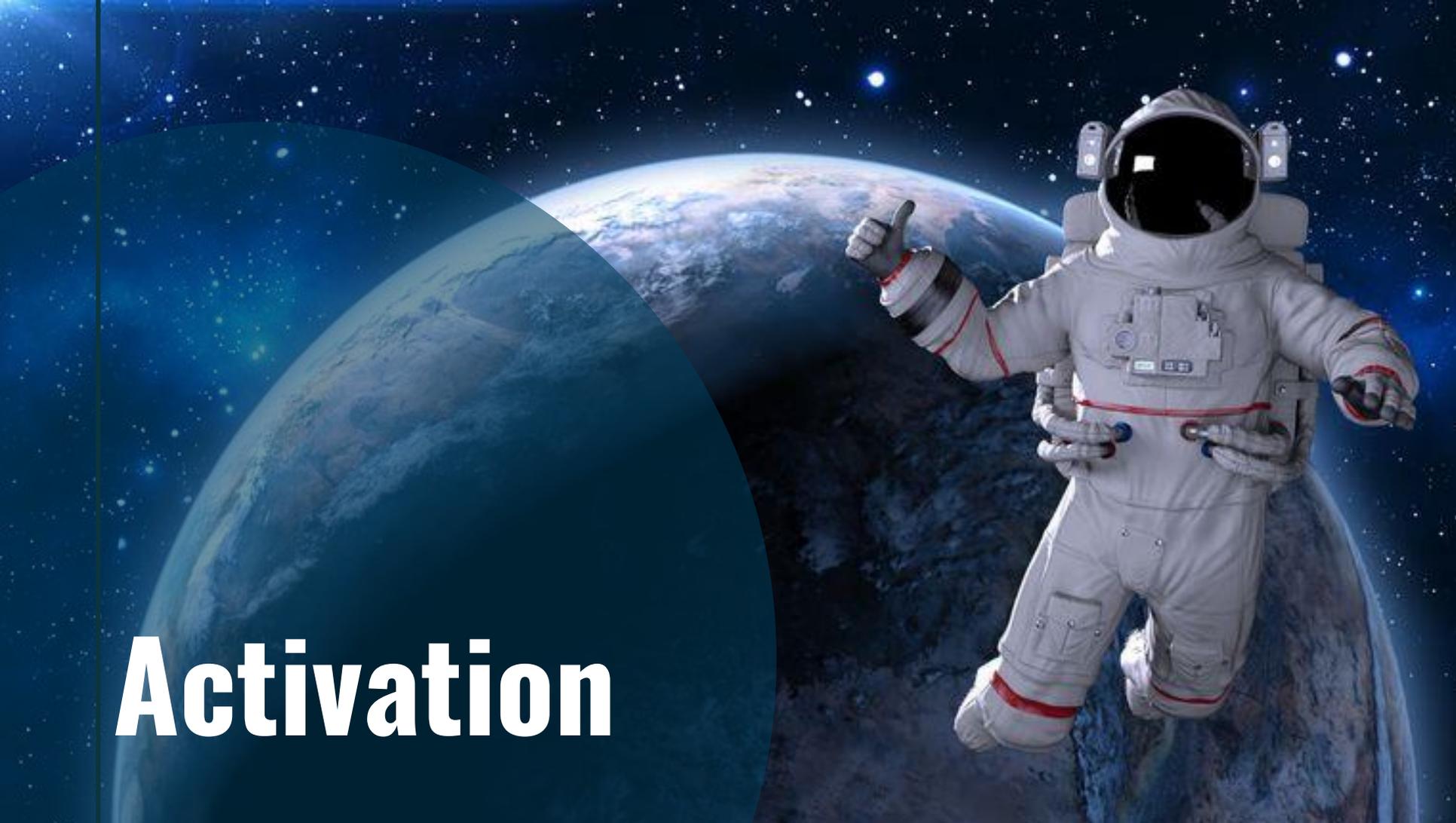
E qual o propósito da ponta do funil?



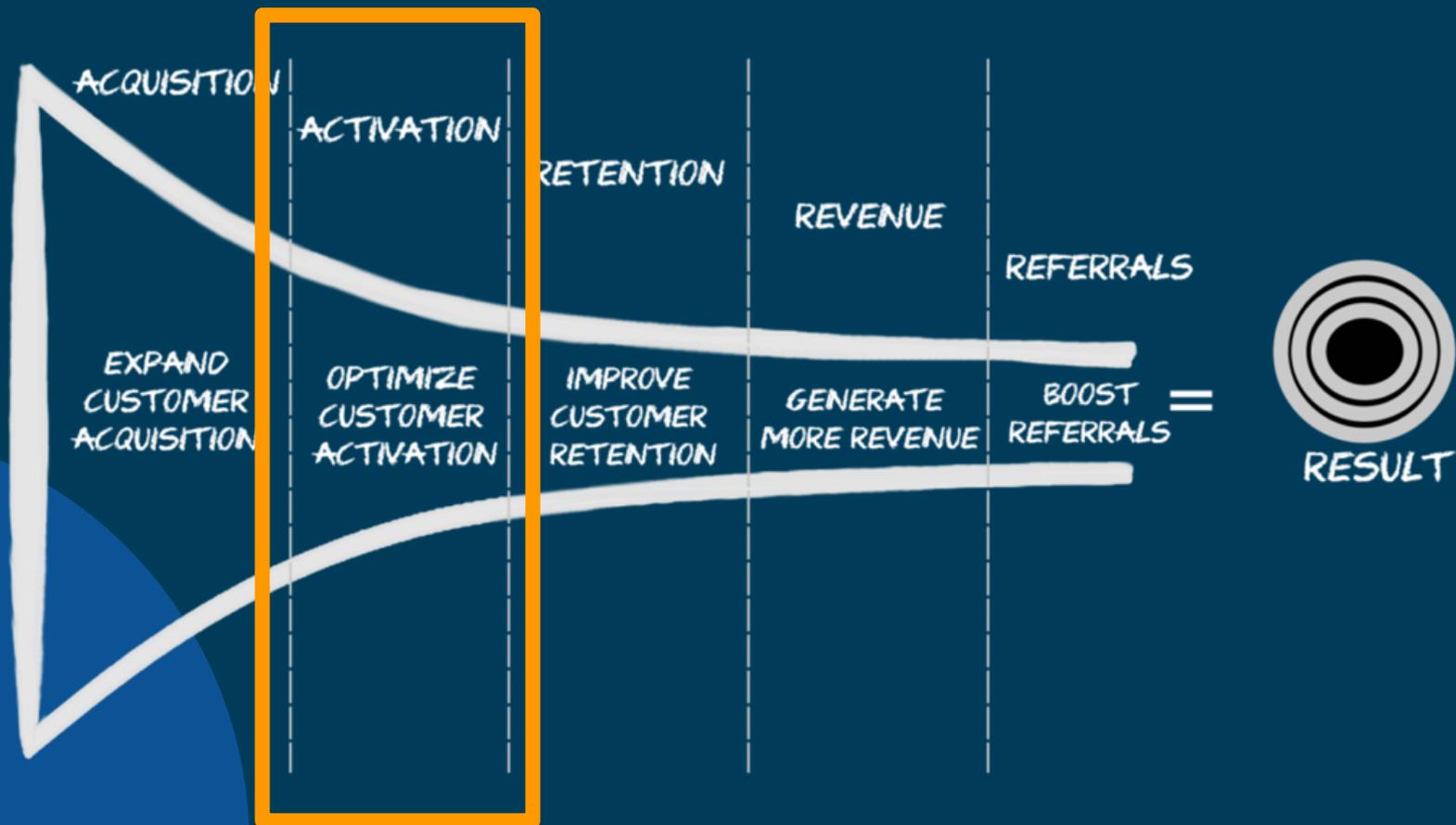




Advocacy

An astronaut in a white spacesuit is floating in space, giving a thumbs-up gesture. The Earth is visible in the background, showing a curved horizon and a blue sky. The scene is set against a dark blue space background filled with stars. A large, semi-transparent blue circle is overlaid on the left side of the image, containing the word "Activation" in white text.

Activation







aha



must-have



1. O Que É Growth Hacking

- a. Introdução
- b. O Que É
- c. O Ciclo de Growth

2. Intersecções entre Growth e CS

- a. Cultura e Mindset
- b. Jornada do Cliente e o Miolo do Funil
- c. Aha!

3. Growth Hacking através de CS

- a. Célula de Crescimento
- b. Funil Helice
- c. Projetos Periódicos - Semanal | Semanal | Mensal | Quarter



CheckPoint

1. Growth e CS tem o Mesmo Propósito e tem em comum, pelo menos, 80% do Funil
2. Cuidar do Cliente em Toda a Jornada é o Propósito Último de GH e CS



No Aha

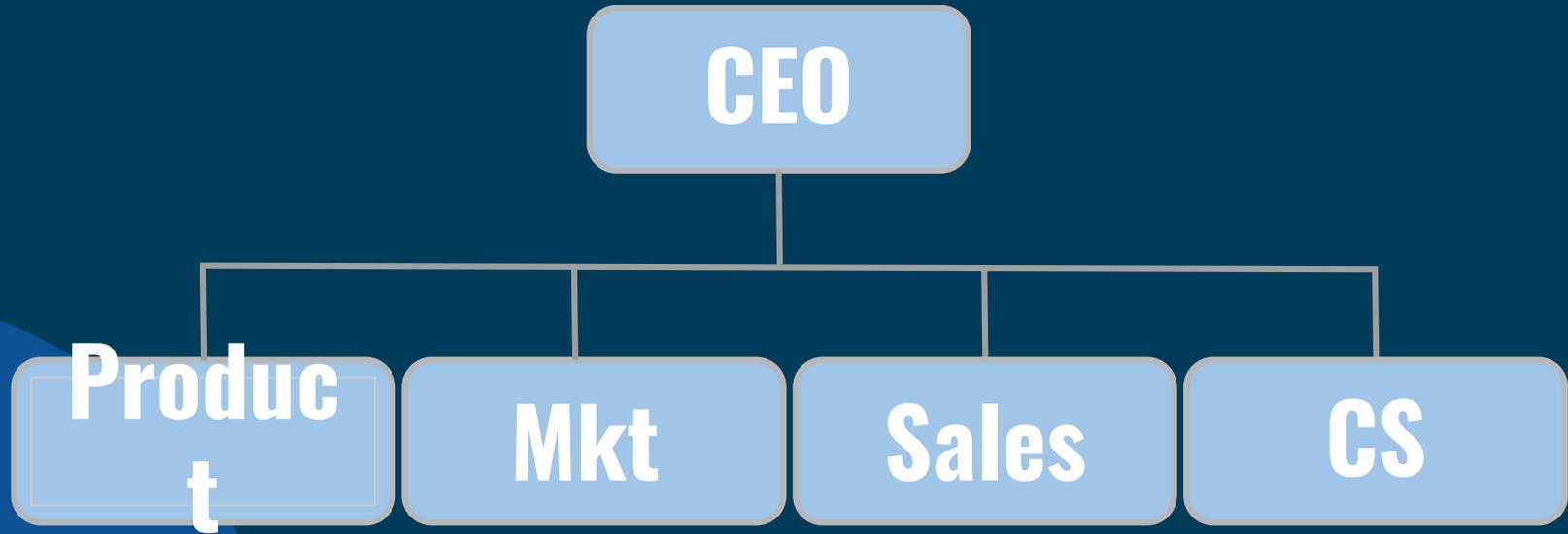
**CS Growth
Insights**
#easylevel





Hackear sua estrutura organizacional







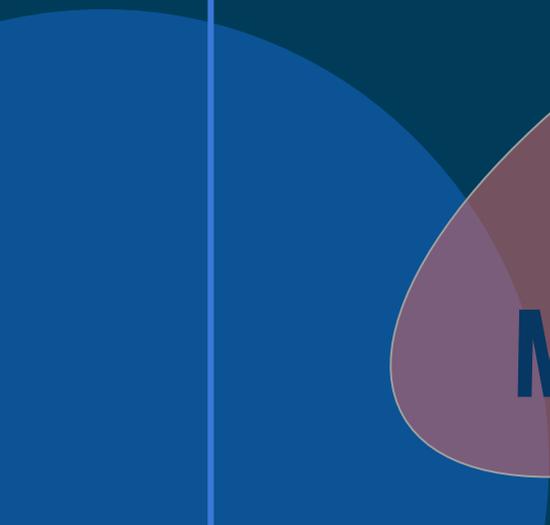
CS

Product

**GROWTH
TEAM**

Mkt

Sales





Hackear sua forma de trabalhar





**Problemas/
Necessidades**

**Definir
Metas**

BrainStorm

**Aplicar
Aprendizado**

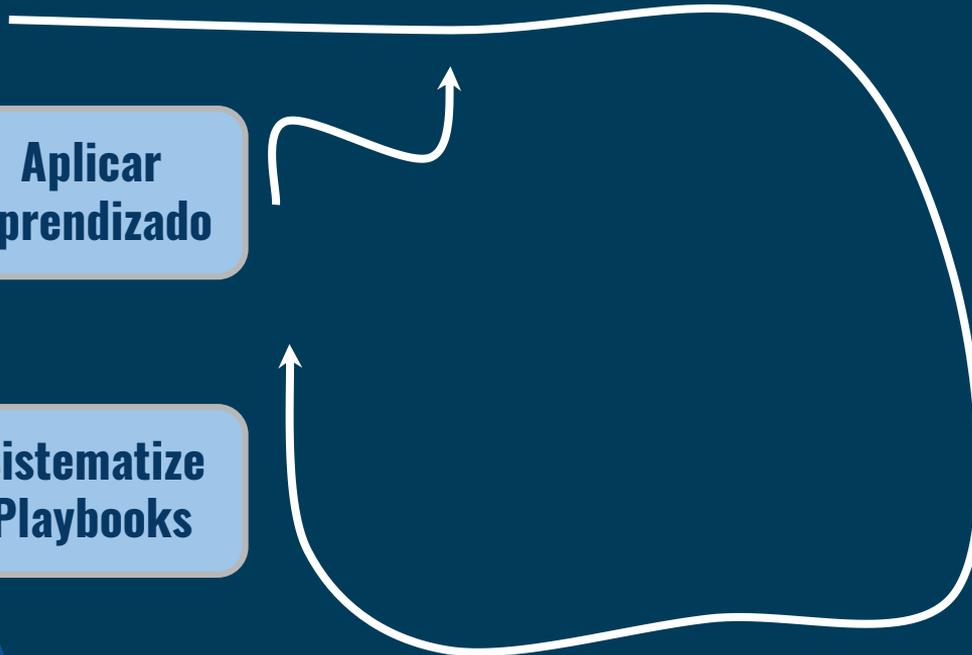
Priorize

**Sistematize
Playbooks**

Defina o MVT

Análise

Rode o MVT



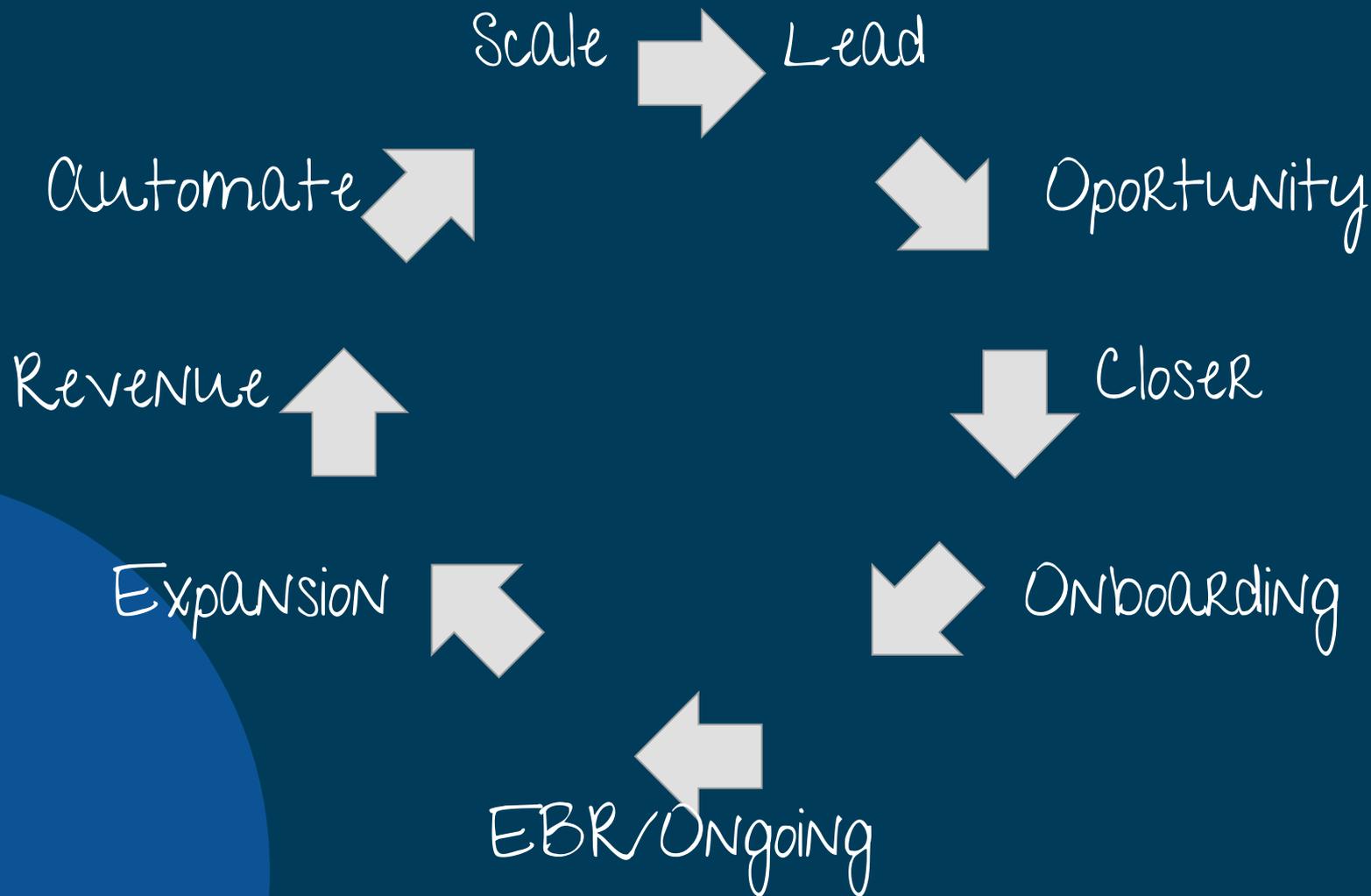


1. Analise as demandas do Quarter anterior
2. Reúna seu time, pelo menos 1 vez a cada quarter e, com base nas necessidades do quarter anterior, faça um estoque de ideias...
3. Priorize conforme seu negócio ou demanda os projetos levantados durante esta reunião
4. Teste, teste, teste



Hackear seu Funil e Jornada







Conecte-se comigo no LinkedIn



Texto/palestra
em meu
LINKEDIN no dia
2/12

www.linkedin.com/in/deivisonvieira

deivison.vieira@gmail.com

51 982815826