



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Porto Alegre|2019

Customer Success

**Dores, acertos e resultados de uma
implantação**

Quelen Fraga



Gerente de Qualidade e Experiência do Cliente no mercado imobiliário.

Formação em Pedagogia Empresarial ULBRA.
Especialização em Engenharia de Produção pela UFRGS.
Pós Graduada em Gestão da Experiência do Consumidor pela ESPM.



Mãe da Stella e da Helena
Esposa do Pedro
Apaixonada pelo sucesso do cliente

"O teu sucesso é o meu sucesso"

Segundo pesquisas da Nielsen, opiniões, sugestões e recomendações de amigos e familiares, são confiáveis para **84% dos consumidores.**





Uma mentalidade, e não um
processo!

(Conecta Imobi 2019)

Por onde começar?

Comece!!!



Tá, mas qual foram as estratégias CS para uma empresa que não nasceu SaaS e é do mercado imobiliário?



2015

MELHORIAS
PROCESSO
FOCO DO
CLIENTE

FEEDBACK
CLIENTES



Reclame

2016

PROPÓSITO
ACULTU-
RAMENTO
HIGH TOUCH





AQUI

2016

NPS
FRAMEWORKS
LOOP

2017

2016

DESFAZER
OS SILOS

2016

SHOW DE
ATENDIMEN-
TO

Google

3,2

2019

JORNADA
DO
CLIENTE

2018

2018

4,1

2018

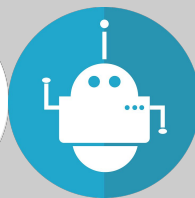
CONTRATO
DIGITAL

UX

2019



OMNICHANNEL



2019

2018

ONBOARDING

2019

ANALYTICS

+ RESULTADOS:
NPS
SATISFAÇÃO
ELOGIOS
#ORGULHO

DIA DO
CLIENTE É
TODO DIA

A tal da EMPATIA...

2019



Relacionamento e Storytelling



#ummotivoparasorrir!

O cliente loca um imóvel para ter um lar, porque casou, vai ter bebê, se separou, passou no vestibular....KARINE FAZ PARTE DA HISTÓRIA DA SUA CLIENTE!

Já que não podemos mudar o curso da vida das pessoas, podemos dar um motivo para elas sorrirem.

Palavras da Rita: "...se fosse outra empresa não iria se importar com os meus sentimentos, mas essa é especial!!"

Mídias Espontâneas



Em um mundo onde cada vez mais a transformação digital busca entregas automatizadas, self service, ágeis e mobile, temos o desafio de não esfriar as relações humanas.





Obrigada



[linkedin.com/in/quelenvidalfraga](https://www.linkedin.com/in/quelenvidalfraga)