



CUSTOMER SUCCESS

**TORNANDO SUA EQUIPE DE CS O
PRINCIPAL IMPULSIONADOR DOS
SEUS NEGÓCIOS**

Alana Marques

Alana Marques

EVEN3

Customer Success

FOCA NO CLIENTE


Co-Founder

Even3




**FOCA NO
CLIENTE**





**Afinal de contas,
você sabe o que o
cliente realmente
quer?**





O que é

Customer Success



■ EXPERIÊNCIA
APROPRIADA

■ RESULTADO
DESEJADO





A questão é:

**Que experiência você
quer proporcionar aos
seus clientes?**





O que é

Customer Success




**RESULTADO
EXIGIDO**

VS

**RESULTADO
DESEJADO**





CUSTOMER SUCCESS É QUANDO
SEUS CLIENTES ALCANÇAM O
RESULTADO DESEJADO POR MEIO DE
INTERAÇÕES COM SUA EMPRESA.

LINCOLN MURPHY



“





**CLIENTES
LEAIS**

E POR QUE QUERER CLIENTES LEAIS?

■ **COSTUMAM VOLTAR**

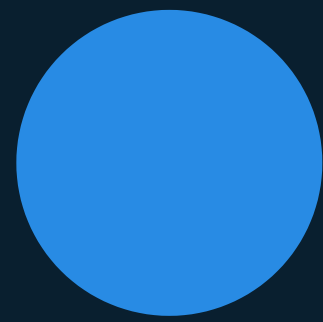
■ **COMPRA MAIS**

■ **FORNECEM FEEDBACK**

■ **CUSTAM MENOS**

■ **MENOS SENSÍVEIS A
PREÇO**

■ **RECOMENDAM SUA
EMPRESA**

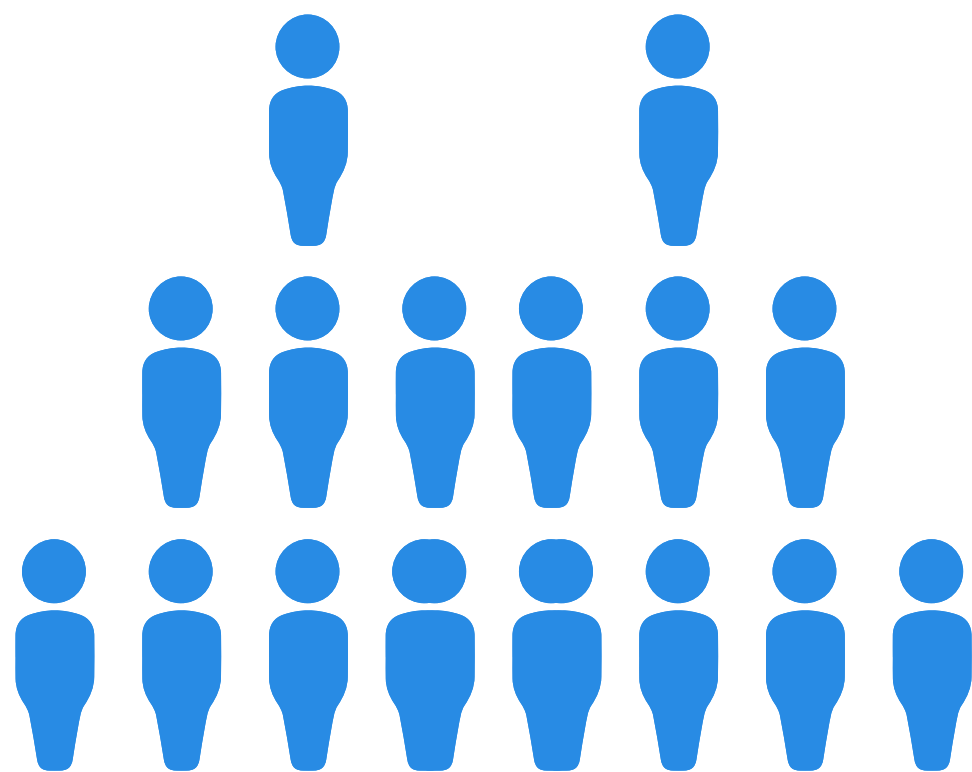




"92% DOS CONSUMIDORES AO REDOR DO MUNDO AFIRMAM QUE CONFIAM TOTALMENTE NA INDICAÇÃO DE UM AMIGO OU FAMILIAR, ACIMA DE QUALQUER OUTRA FORMA DE PROPAGANDA"

(Pesquisa: Nielsen)

O PODER DO BOCA A BOCA - DELL



**4 MILHÕES
NOVOS CLIENTES**



**1 MILHÃO ATRAVÉS DE
RECOMENDAÇÕES**




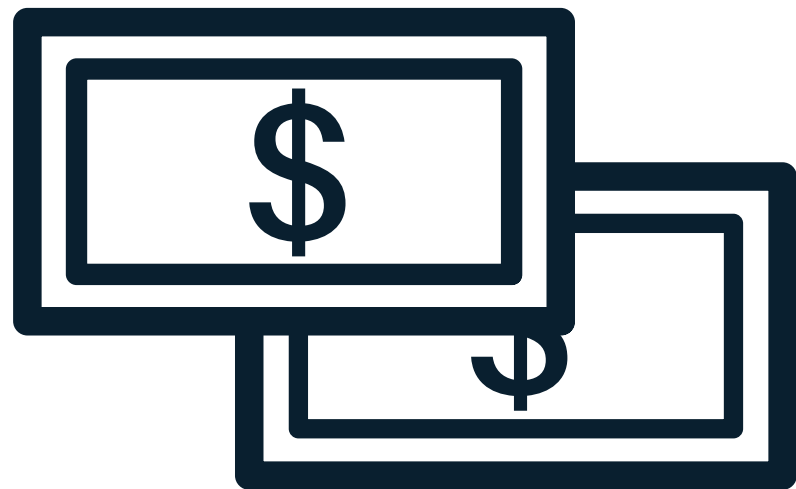
\$210 MILHÕES





Churn

- **O QUE É**
 - **MOTIVOS DO CHURN**
 - **LIFETIME VALUE**
- 



+

**Experiência
ruim**

=





+

**Experiência
boa**

=

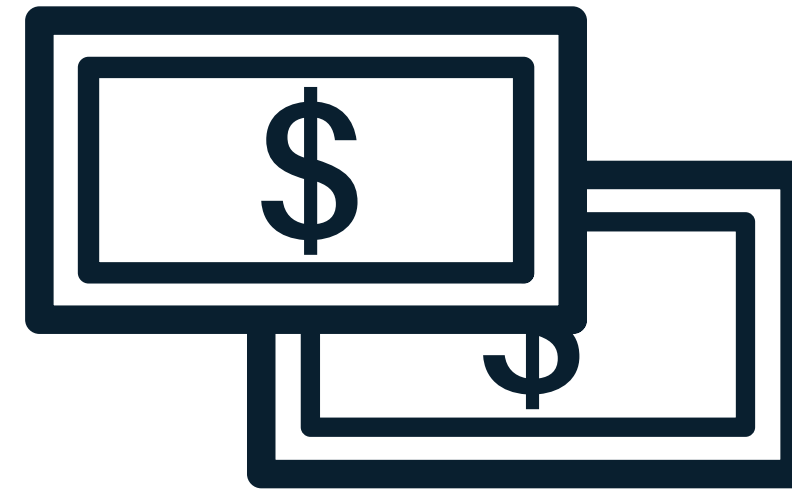


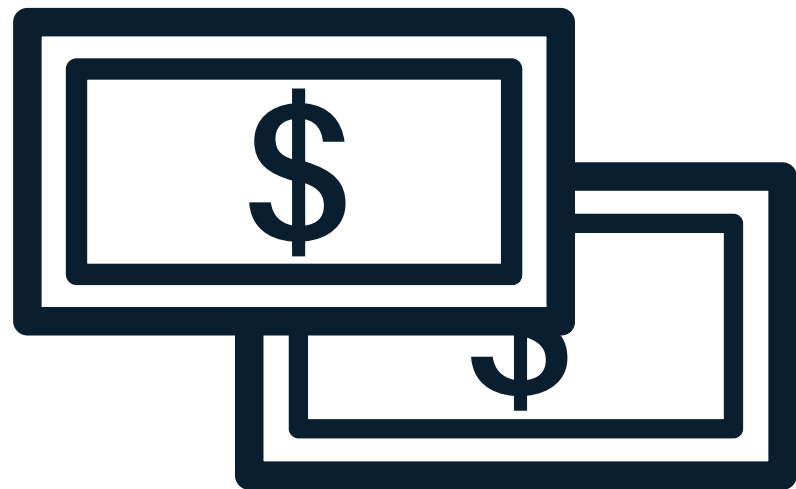


+

**Experiência
boa**

=

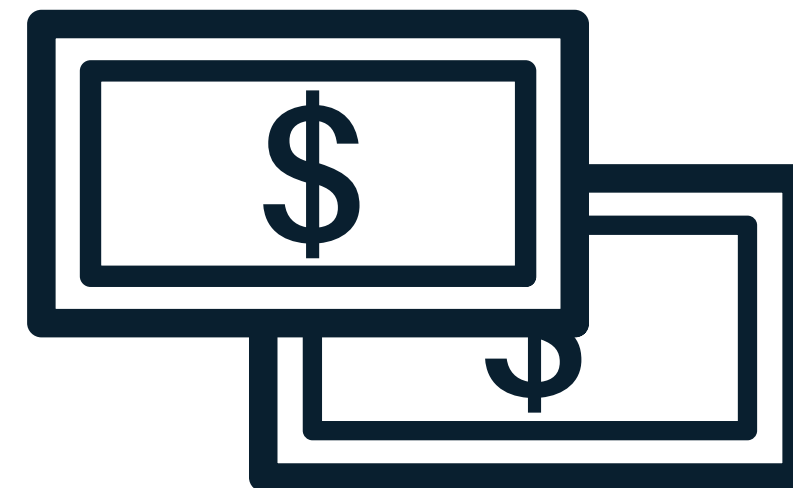
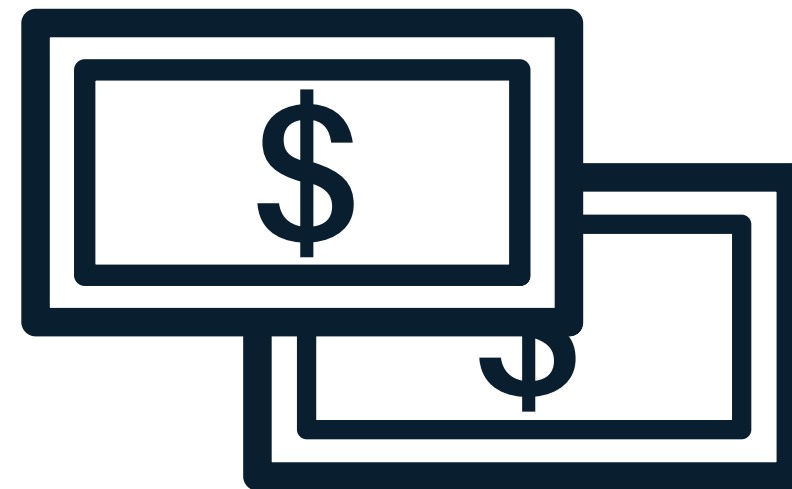
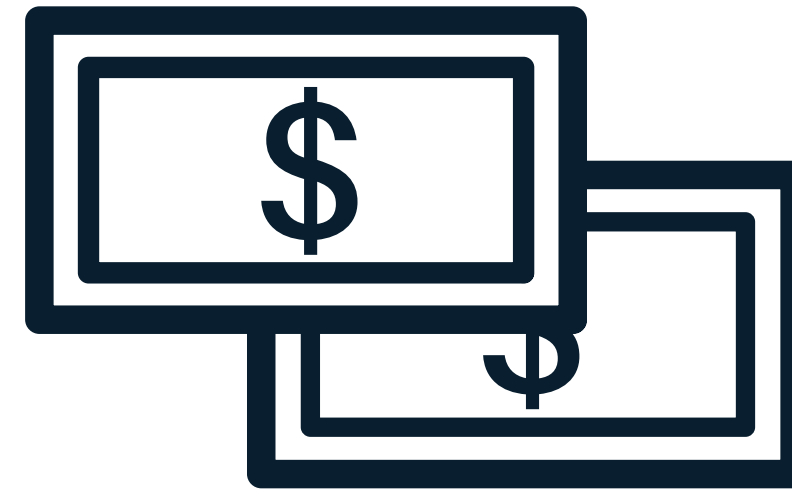
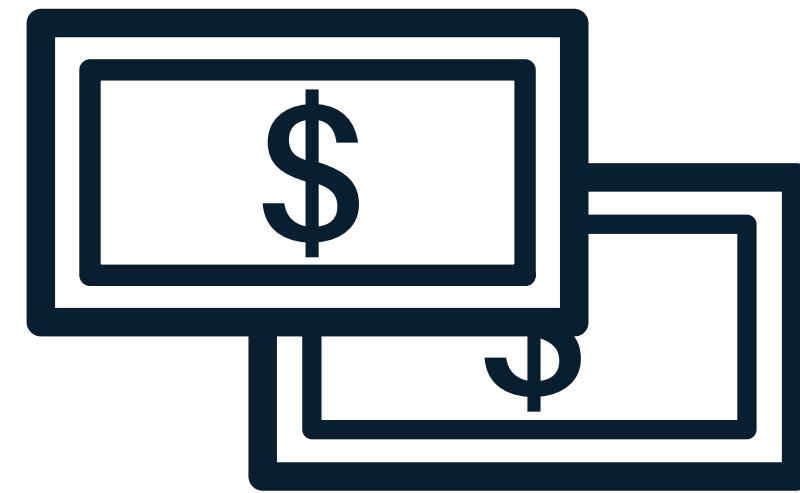


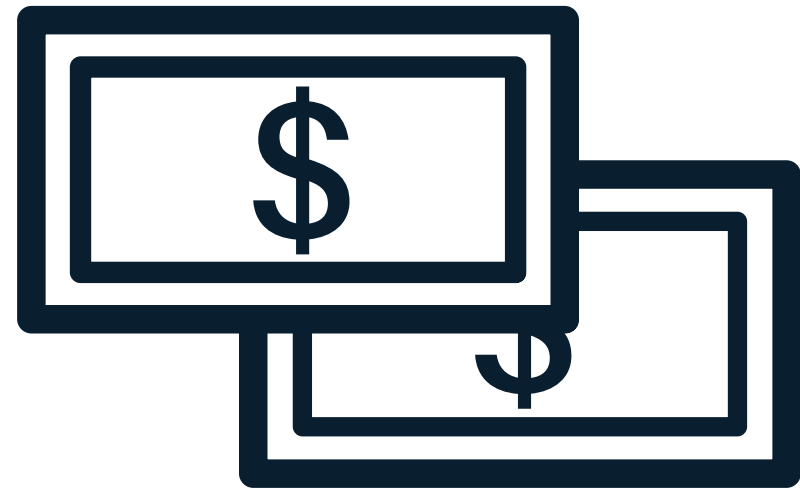
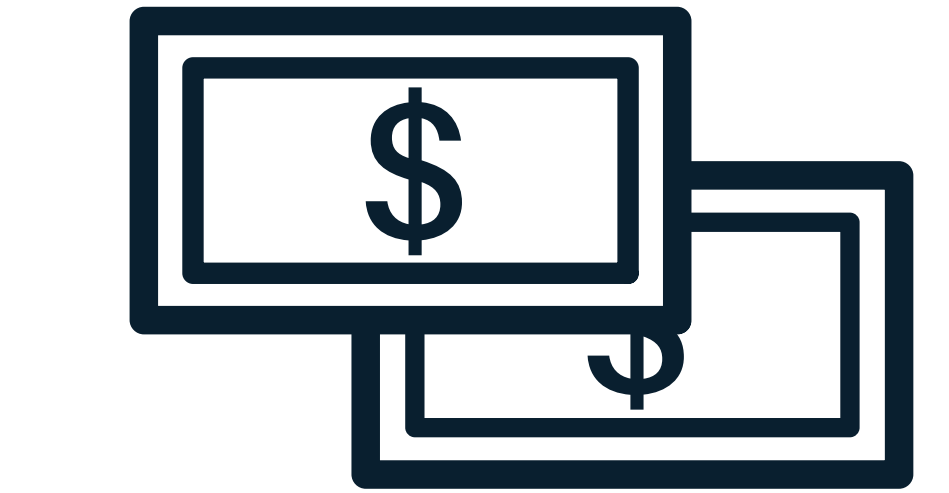
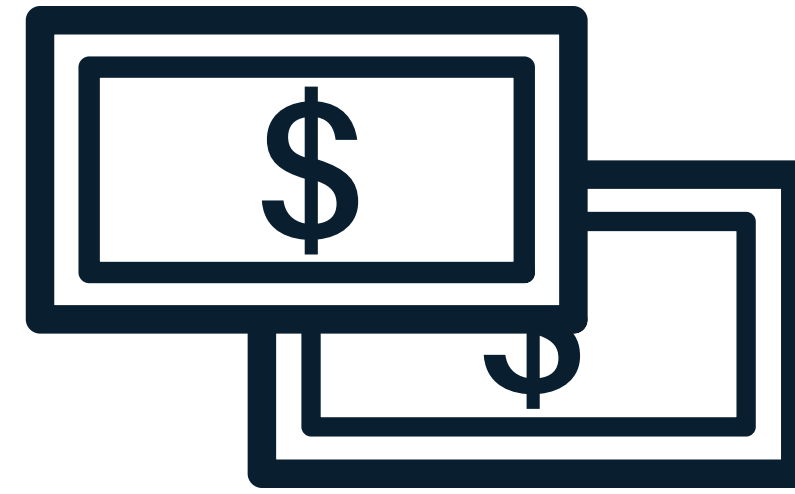
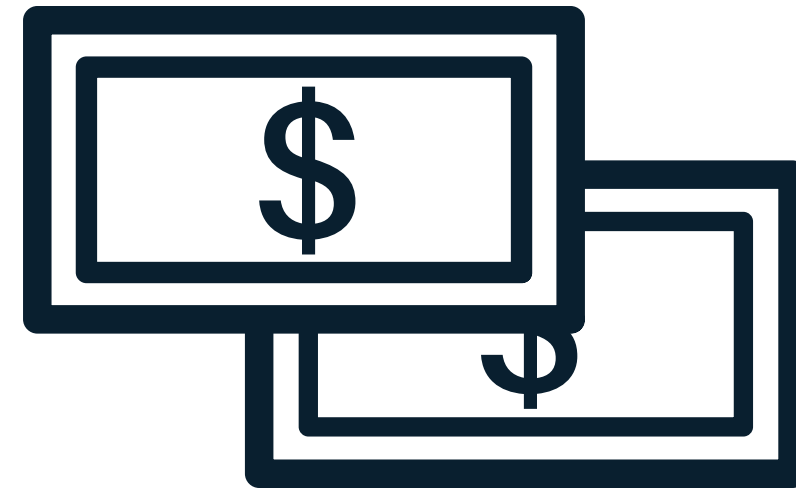
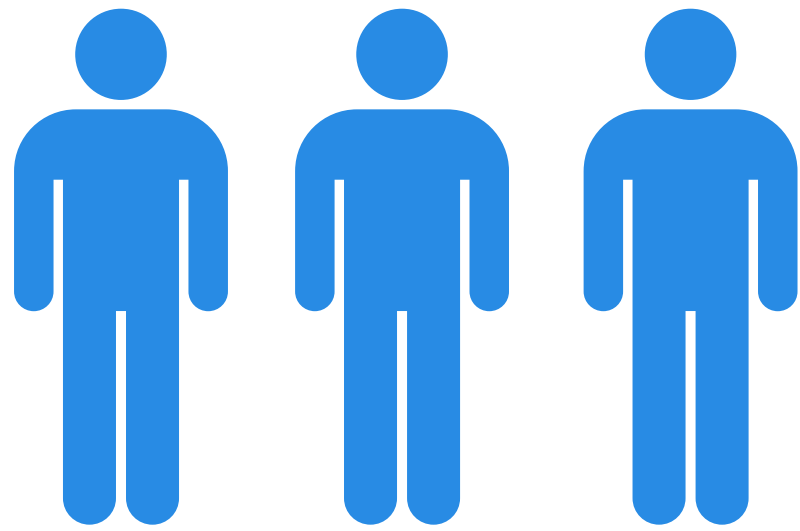


+

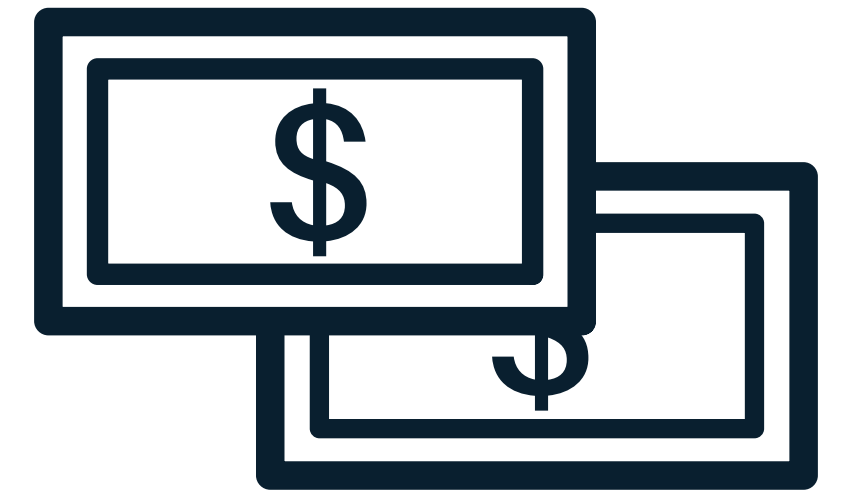
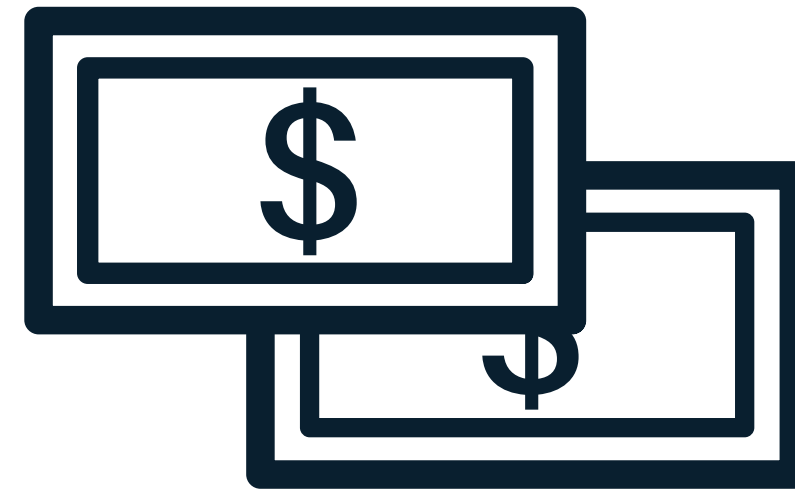
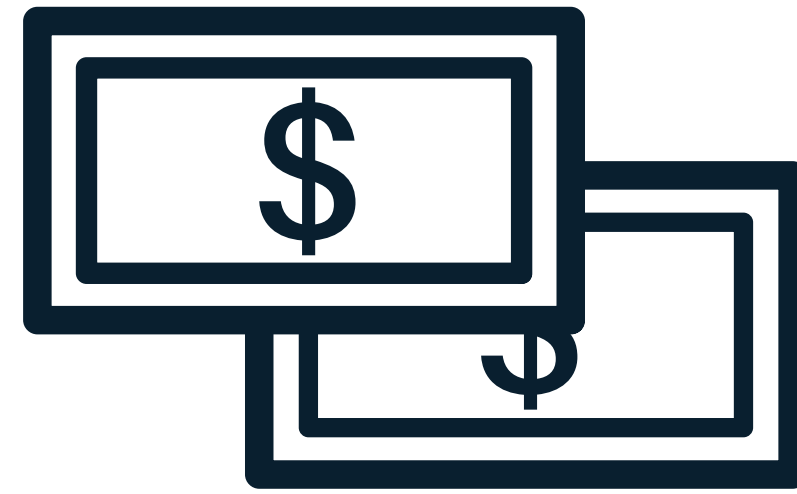
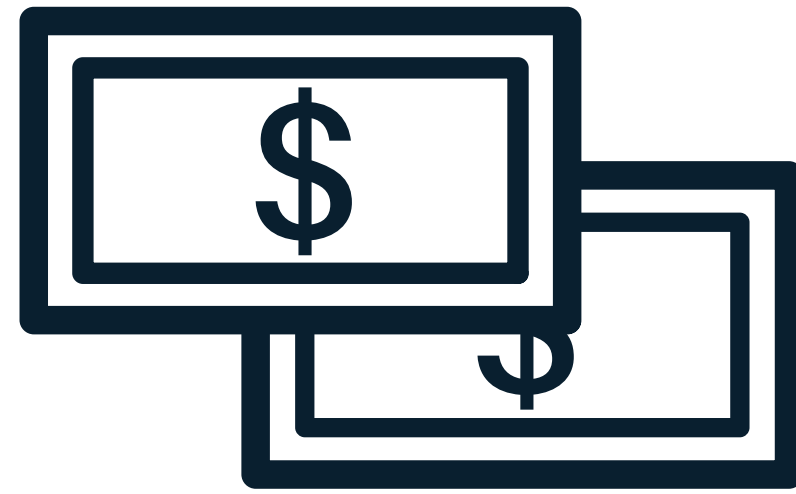
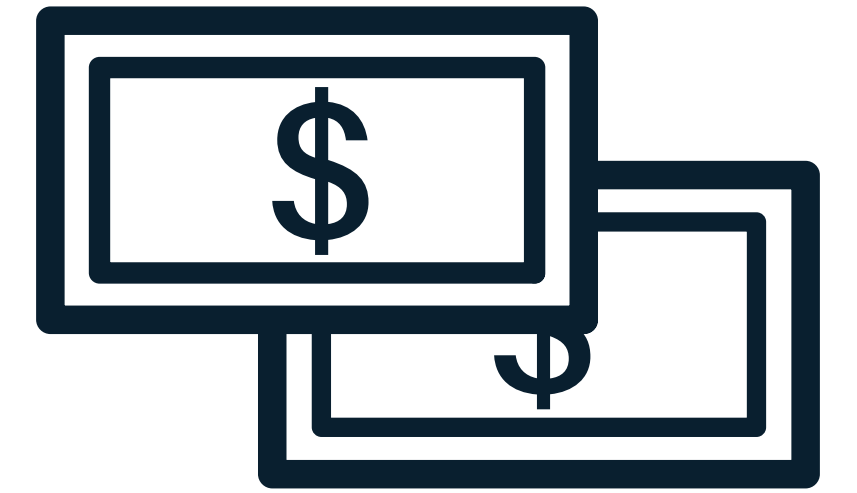
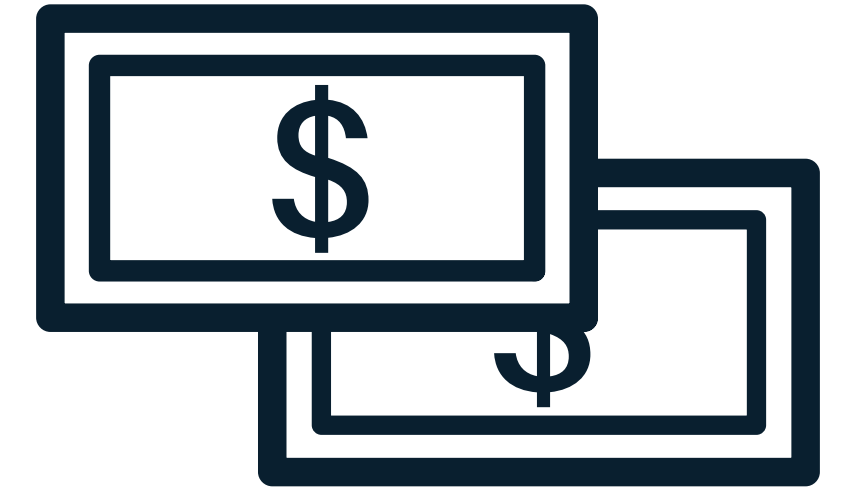
**Experiência
boa**

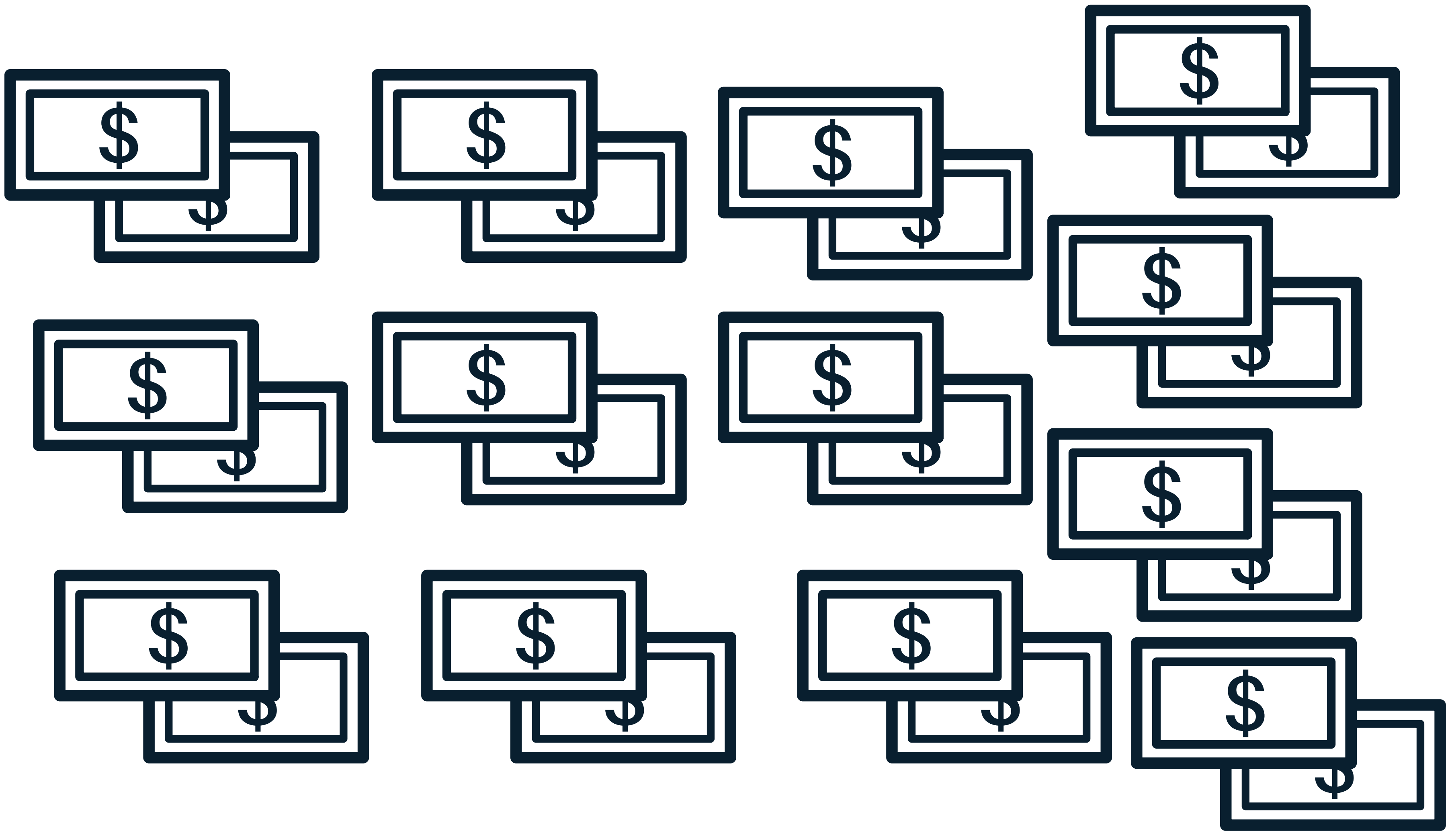
=





+ **Experiência** **=**
boa





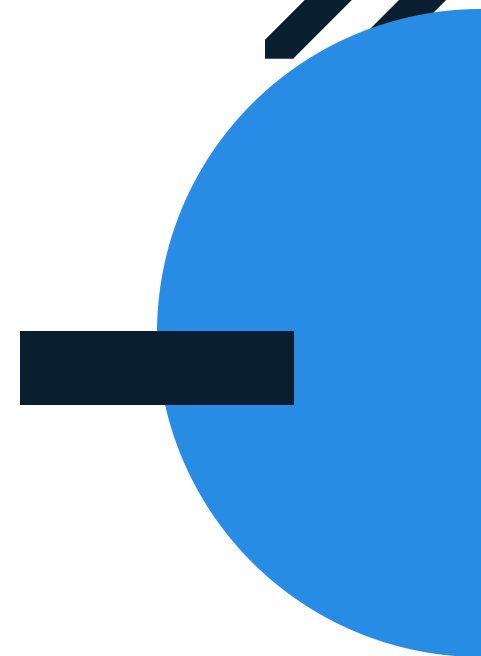
COMO FAZER ISSO NA MINHA EMPRESA?

■ PRA QUEM
É CS?

■ NASCEU COM CS

VS

EMPRESA
CONSOLIDADA



Even3

2 SEMANAS EM CS

MÉTRICAS E
INDICADORES

INTEGRAÇÃO ENTRE AS
EQUIPES



**CUSTOMER SUCCESS SE
TORNOU UMA OBSESSÃO.
CUSTOMER SUCCESS É TUDO
QUE IMPORTA.**

MICROSOFT CFO, AMY HOOD



TREINAMENTO DOS FUNCIONÁRIOS



WALT DISNEY

COMO CONVENCER SUA EMPRESA DE QUE CS É IMPORTANTE?



LUCROS



MÉTODO NPS

NPS

“EM UMA ESCALA DE 0 A 10, O QUANTO VOCÊ RECOMENDARIA NOSSA EMPRESA PARA AMIGOS E FAMILIARES?”



“QUAL O MOTIVO DA SUA NOTA?”



**SUCESSO DO
CLIENTE**

=

**SUCESSO DA
EMPRESA**



Alana Marques

Even3

even3.com.br

Foca no Cliente

focanocliente.com.br

Obrigada!

Even3



**FOCA NO
CLIENTE**

