



THE DEVELOPER'S CONFERENCE

**Seu Cliente já pode ter cancelado
(e você não sabe)**

Hiram Damin



Quem é Hiram Damin

Publicitário

Pós Graduado em Estratégias da Propaganda

Pós Graduado em Marketing Digital

Professor de Pós Graduação em MKT Digital

15 anos de mercado

5 anos focado em Customer Success

Mais de 250 empresas atendidas



Resultados Digitais

Churn!





THE DEVELOPER'S CONFERENCE





THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



Na hora da venda



O que ele vai poder cobrar

O que está no escopo de entrega

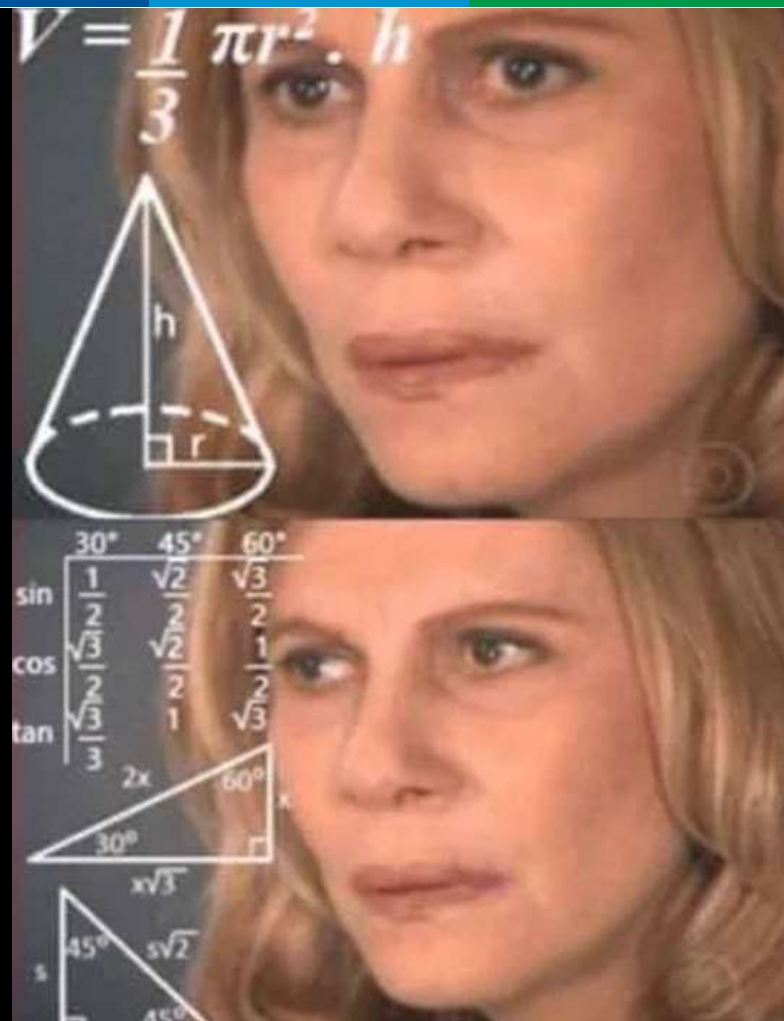
Quais serviços podem ser adicionados ao pacote, tem custo?

Qual vai ser a agenda de reuniões?

Tem um objetivo definido em ambas as partes?

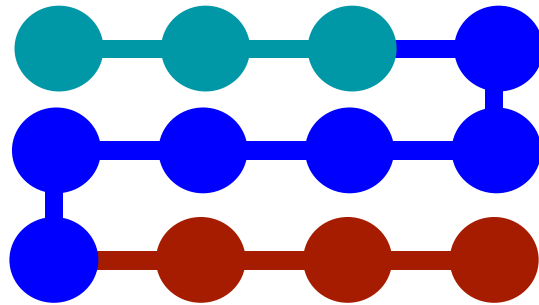
Tem alguma coisa que vai depender do cliente? Ele vai ter que fornecer?

**Eu preciso traduzir
ou desenhar para o
meu cliente?**





Fases de relacionamiento



1

2

3

4

8

7

6

5

9

10

11

12

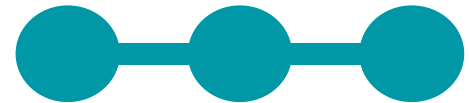
Implementação



Primeiro contato depois da compra

Houve quebra de expectativa?

Projeto está alinhado?



Implementação



Falta de assiduidade

Comprometimento baixo

Não ativa o básico da ferramenta

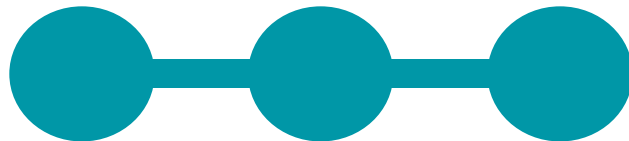
Insatisfação com o produto sem ter usado

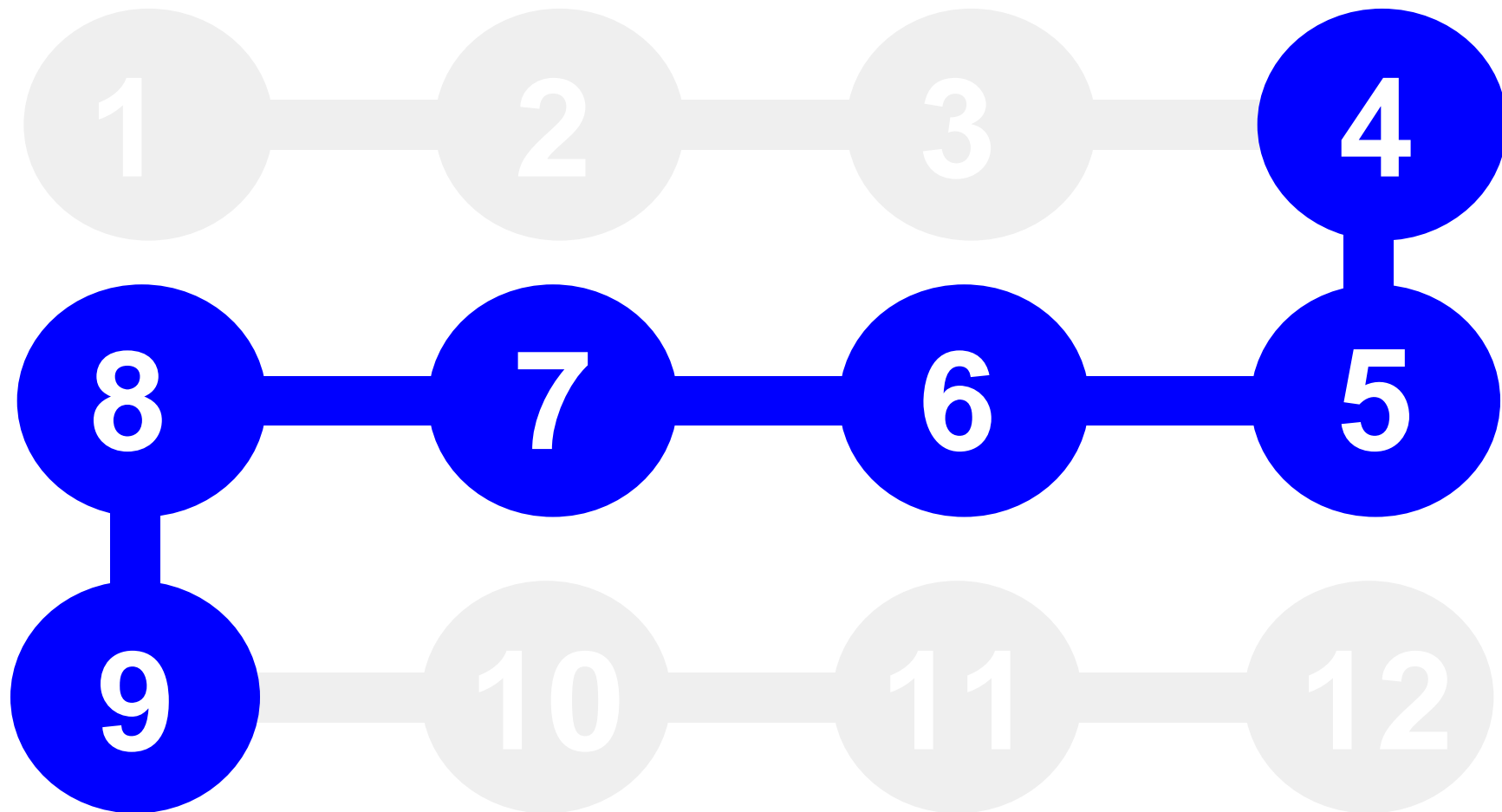


Implementação



Não compra a ideia das entregas





On Going



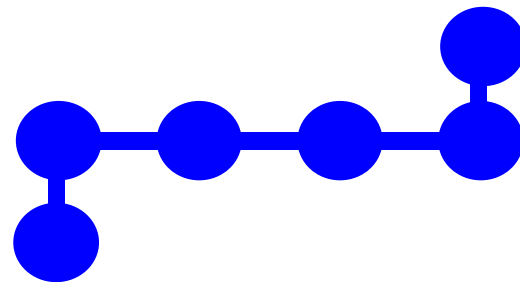
Inadimplência

Baixo uso da ferramenta

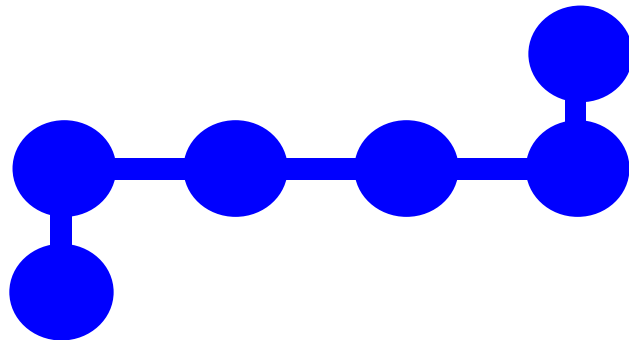
Cliente falta às reuniões

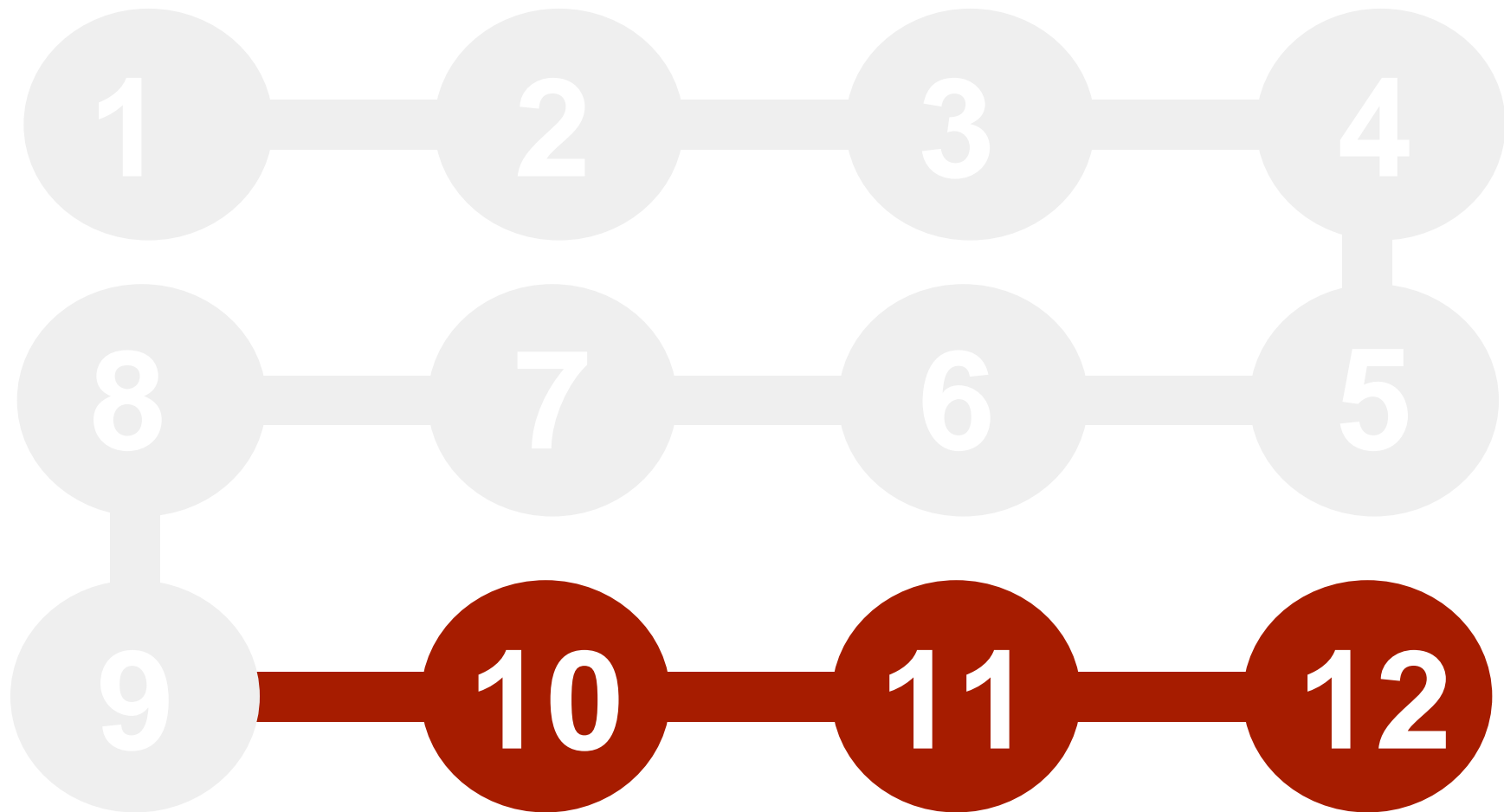
Terceiriza a reunião

Uso de outra ferramenta



Cliente não viu o valor esperado



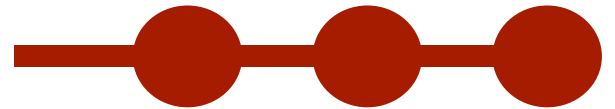


Renovação



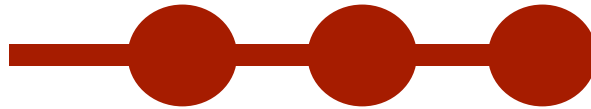
Reta final do contrato

Alerta máximo nos sinais





Foco no NPS



“Em uma escala de 0 a 10, o quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?”

NPS

A fórmula para obter a percentagem do NPS é muito simples:

$$\text{NPS} = \% \text{ de clientes promotores} - \% \text{ de clientes detratores}$$

A nota que cada cliente atribui o classifica em 3 níveis diferentes:

Detratores: NPS entre 0 e 6

- Suas vidas pioraram depois da compra do produto ou serviço
- Passaram por alguma frustração grave
- Registraram críticas abertas à empresa
- Não voltariam a fechar negócio novamente.

ReclameAQUI

Neutros: NPS entre 7 e 8



- Compram produtos e serviços estritamente necessários
- Não demonstraram entusiasmo pela empresa
- Ficaram apenas no básico do básico.



Promotores: NPS entre 9 e 10



- Tiveram uma mudança positiva e significativa após a contratação
- São engajados e defensores do seu produto
- Indicariam com segurança sua empresa para amigos e conhecidos.



Renovação

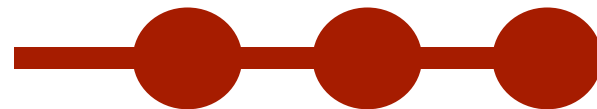


Ainda há tempo de recuperar

Foco na dor principal

Resolução do problema

Vantagens de retomar o projeto





G Customer 360 GO

J.P. Morgan Chase Active Scrolling OFF Export

DETAIL TIMELINE

Search Summary [EDIT SUMMARY](#)

Tags: Cross sell X CEO's friend X +

<p>Lifecycle Stage</p> <p>3 - Adoption</p>	<p>Health Score</p> <p>78 ↓</p>	<p>Next Go Live Date</p> <p>5/18/2017</p>	<p>Status Active</p> <p>Orig. Contr. Date 2/20/2013</p> <p>Next Renewal Date 5/1/2018 (320 Day(s) to...)</p> <p>Lifetime in Months 52</p> <p>Owner Sally McField</p> <p>FY Revenue \$542,000.00</p>
<p>NPS</p> <p>572</p>	<p>Open CTAs</p> <p>12 7 3 3 0</p>	<p>Open Cases</p> <p>9</p>	



TOTANGO



THE DEVELOPER'S CONFERENCE

SPARK BY TOTANGO

My Portfolio

SUCCESSBLOCS

- Adoption
- Escalation
- Onboarding
- Renewal
- Upsell**

EXECUTIVE CONSOLE

- Customer Health
- Team Performance
- Revenue Center
- Usage Monitor

Tools

- Segments
- Reports
- SuccessPlays
- Campaigns

Search for accounts, users, and more...

MLK Eric Team + ZOE

Upsell

Upsell

Invite

Scorecards Segments Reports Assets SuccessPlays Campaigns

Last updated by Michela Porter, on September 18th, 2018 [Edit Scorecard](#)

GOAL

Create Upsell Opportunities

of Open Upsell Opportunities

3

Target: > 6

High Value Accounts with over 60% utilization

of Open Upsell Opportunities (\$)

3.292M +12%

Target: > 250

Upsell Using 3 out of 5 products

Health of Accounts

Good 66.67%

Average 33.33%

High Value Accounts with over 60% utilization

Growth Rate

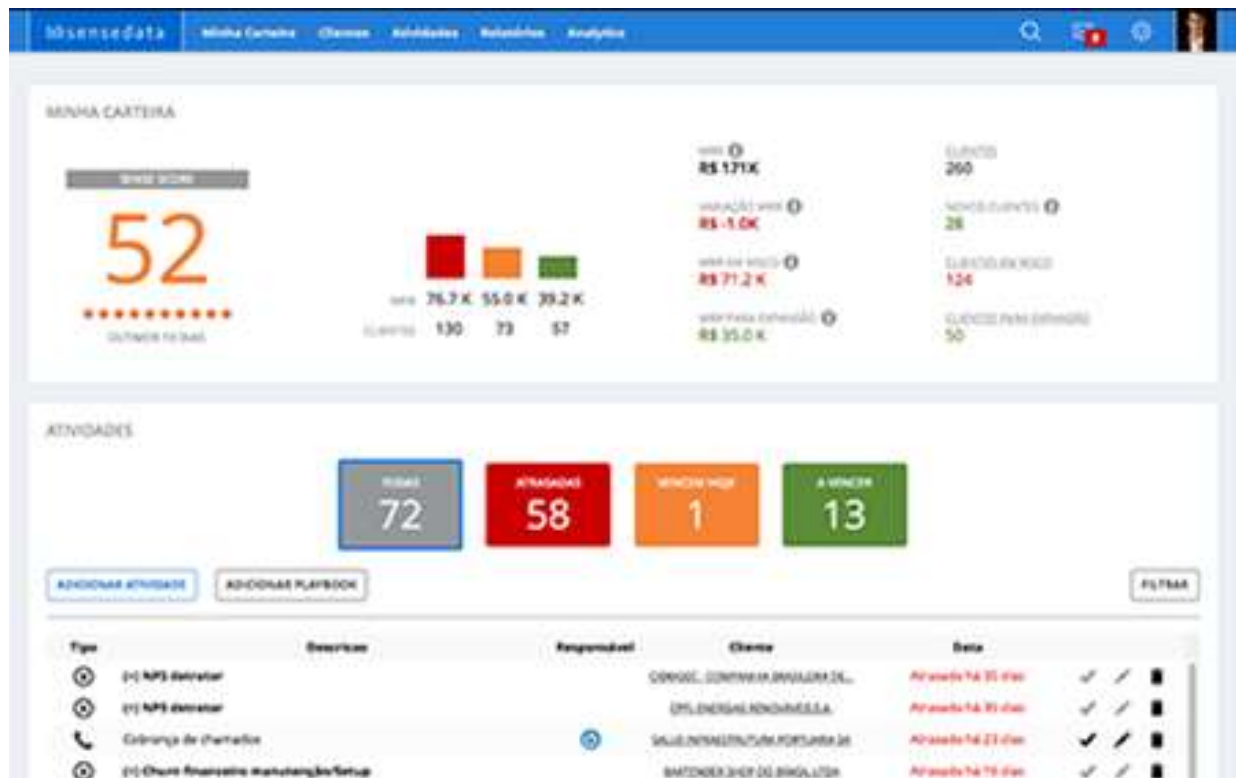
60,000,000

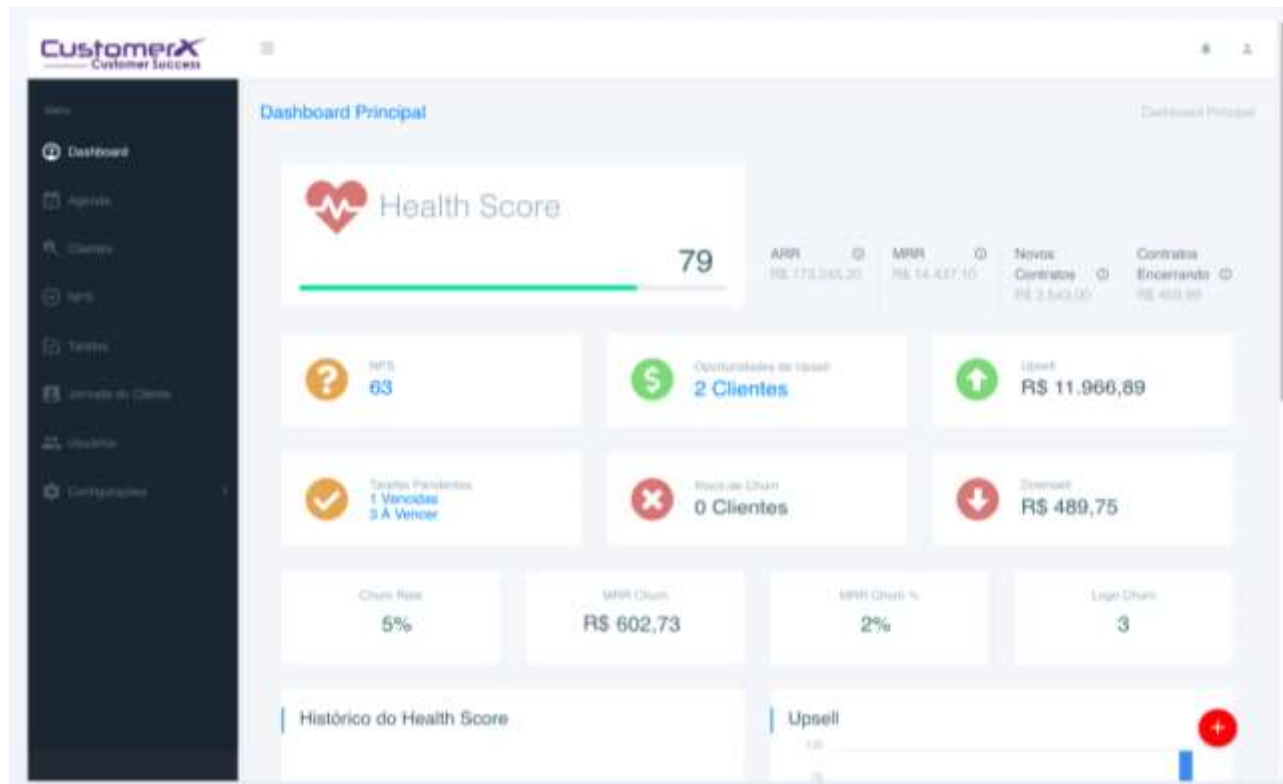
Renewal Opportunities Progress

renewal 73.2%

All Customers Using Over 3 Products

133





OMG!
Churn?





THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



**Contrato
Renovado!**



THE DEVELOPER'S CONFERENCE

Obrigado =)

Vamos conversar. Add aí:  /hiramdamin