

THE DEVELOPER'S CONFERENCE

Porque você deveria ter Customer
Success na sua empresa

Roberta Silva - Robs



Consultoria de Sucesso

customersuccessbrasil.com



Technovation iridescent
BRAZIL



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



+ clientes
+ vendas
= clientes



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

+ clientes

CAC (Custo de Aquisição de Cliente)

ICP (Ideal Customer Profile)

Referral (Indicação)





+ vendas

Cross Sell



Up Sell





= clientes

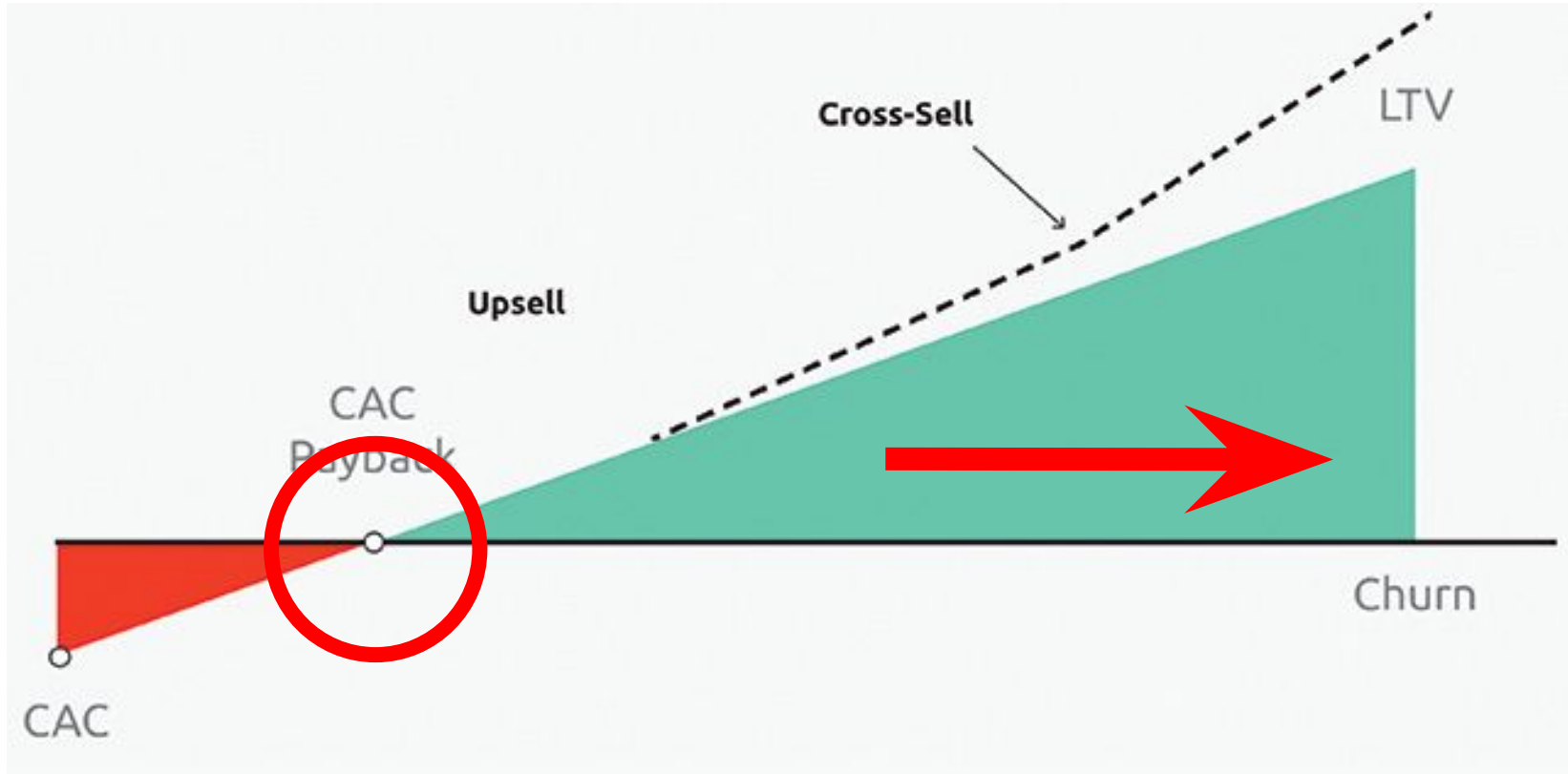
LTV (Life Time Value)

CSAT (Customer Satisfaction Score)

NPS (Net Promoter Score)

CHURN (cancelamento)





CAC

Novos clientes= 5

Custo= R\$1.000,00

CAC= R\$200,00

LTV

TM= R\$50,00

LT= 3 meses

LTM= R\$150,00

CHURN

Logo= 1

Revenue= 20%

Net= 12%

UP SELL

Upsell= 2

Valor: R\$10,00



Onboarding

Adoção



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Engajamento

Interações

Cultura





Conceito de cultura organizacional centrada no sucesso do cliente:

O conjunto de **normas**, padrões e **condições** que a organização estabelece, para **equilibrar** o desejo do cliente com o que a empresa pode oferecer, gerando **êxito**, consequência positiva e/ou acontecimento favorável **para o cliente**.



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

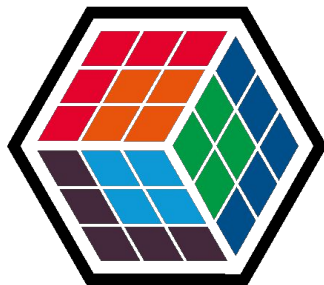
Se você tem um cliente, e quer continuar tendo, você
precisa se preocupar com o sucesso dele!

Roberta Silva - Robs
48 99653-3698

robs@consultoriadesucesso.com

[instagram.com/robertasilva.robs](https://www.instagram.com/robertasilva.robs)

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



THE DEVELOPER'S CONFERENCE