


Rokkets for Success

Avaliação de Maturidade


Sucesso do Cliente





**Aumentar as taxas
de retenção de
clientes em 5%
aumenta os lucros
entre 25% a 95%**

- Bain & Company



**74% dos
consumidores
estão dispostos a
gastarem mais
com empresas que
oferecem um
atendimento
excelente**

- American Express

Introdução

Toda empresa que possui o foco em crescimento desenvolve objetivos estratégicos alinhados a uma **verdadeira proposta de valor** para seus produtos e serviços. Isso deve se **conectar com as necessidades e objetivos de seus clientes**, resolver pontos de dor e atingir a sua satisfação.

As organizações mais bem-sucedidas e que são referência atualmente **tomam suas decisões com base nas necessidades, feedbacks e insights obtidos através dos clientes**, atingindo um alto grau de maturidade no tema.

Trabalhar a disciplina de Sucesso no Cliente como função administrativa traz resultados excelentes, uma vez que reduz o churn, aumenta o LTV (customer lifetime value), além de abrir possibilidades de up-sell e cross-sell, ou seja, **maior resultado financeiro**.

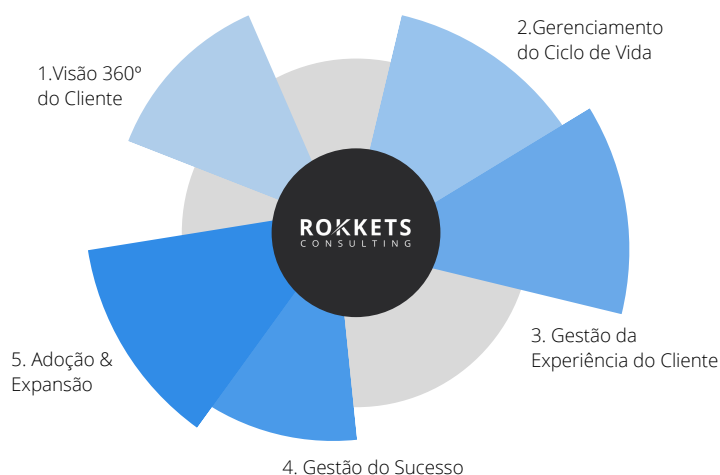
Nosso principal foco neste trabalho é apresentar a **Metodologia Rokkets for Success**, trazendo uma **visão prática e objetiva do estágio atual** de maturidade do Sucesso do Cliente da sua empresa **dando um direcionamento tanto para a evolução quanto os resultados econômicos**.

Desejamos a você uma ótima leitura!

A Metodologia

Para ajudar as empresas a identificarem seu atual **estágio de maturidade** em relação a função de Sucesso do Cliente, desenvolvemos uma metodologia própria chamada **Rokkets for Success**.

Criada com base nas melhores metodologias e práticas de mercado e visando a evolução da disciplina de Customer Success nas organizações, nossa Avaliação abrange o ciclo de vida completo desde uma empresa que está em um estágio bem inicial evoluindo até um estágio de maturidade de referência. A Avaliação analisa a organização em **cinco disciplinas**, são elas:



Visão 360° do Cliente

Conectar a Cultura de Centralidade no Cliente com a compreensão e conhecimento aprofundado sobre suas expectativas e necessidades.

Gerenciamento do ciclo de vida

Identificar os momentos da verdade na jornada e uso do produto com a persona ideal para construir a "Experiência da Marca".

Adoção e Expansão

Realizar ações para manter e/ou expandir as receitas, reduzir o churn, garantir a saúde, trazer mais previsibilidade e visibilidade sobre os riscos.

Gestão da Experiência

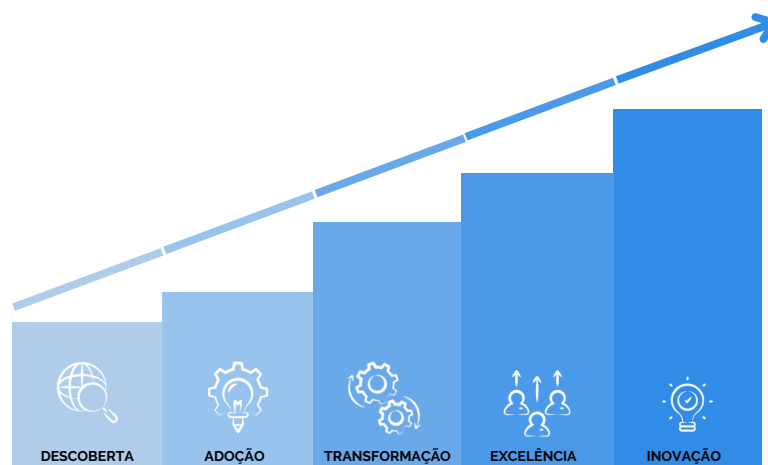
Tornar a Voz do Cliente uma ferramenta para ouvir, analisar e planejar ações de melhoria contínua em toda a experiência com a marca.

Gestão do Sucesso

Realizar uma abordagem proativa para tornar os clientes bem-sucedidos em seus negócios, promovendo uma parceria de longo prazo.

A Metodologia

Para cada disciplina analisamos uma série de aspectos que são pontuados e ao final chegamos no grau de maturidade atual da empresa, que pode se enquadrar em um dos **cinco estágios de maturidade**:



Descoberta

A organização não reconhece a existência ou importância da disciplina de Customer Success como mecanismo de transformação. A gestão do cliente é feita de forma não estruturada e sem uma equipe centrada no sucesso do cliente.

Adoção

Existem ações e iniciativas básicas/localizadas sobre Sucesso do Cliente, com processos realizados de forma manual e ainda em fase de implantação e adoção pela corporação.

Transformação

Existem ações e iniciativas estruturadas implementadas sobre Sucesso do Cliente, com processos realizados de forma semi-automática onde toda a organização é mobilizada em prol do sucesso do cliente reconhecendo suas necessidades e respondendo às mesmas.

Excelência

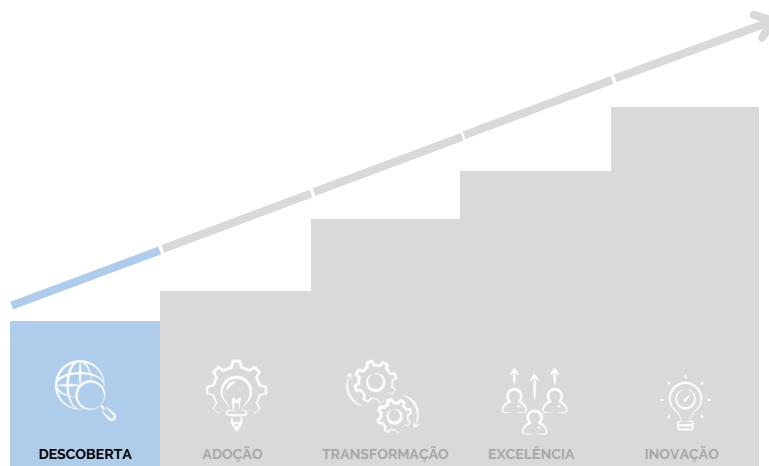
Existem ações e iniciativas avançadas implementadas sobre Sucesso do Cliente, com processos realizados de forma automática, consistente e controlada. Nesse estágio a experiência do cliente é estável com reflexos diretos no NPS.

Inovação

Nesse estágio, a organização é centrada no sucesso do cliente e busca formas inovadoras de entregar seus produtos e serviços tendo o cliente como co-criador. Ter a organização como parceira é um diferencial competitivo para o cliente.

Resultado

Com base nas informações preenchidas no formulário, a sua organização está mais próxima do **primeiro estágio de maturidade: Descoberta**.




Neste estágio não existem ações concretas sobre Sucesso do Cliente e a disciplina não é reconhecida pela organização.

Abaixo seguem mais alguns inputs relevantes sobre este estágio:

- Não possui uma visão 360° do cliente através de dados, pesquisas, personalização, gestão de relacionamento e visão estratégica.
- Não há uma estratégia de planos de sucesso, adoção, renovação e expansão, bem como entrega de propostas de valor.
- Não faz mapeamentos de processos com foco na gestão da experiência em suporte, serviços e produtos.
- A cultura organizacional centrada no cliente tem baixa maturidade.

Essa é uma avaliação preliminar. Em projetos consultivos nosso time de especialistas faz uma imersão completa com sua organização e com seus clientes com o objetivo de construirmos juntos uma jornada de evolução prática para sua empresa. Quer saber mais? Acesse www.rokkets.com.br ou [clique aqui e fale com nosso time via WhatsApp](#).



Quer saber como ajudamos
você a transformar seus
clientes em pessoas
apaixonadas
pela sua marca?

Fale com a gente!

Rokkets Consulting | São Paulo
11 4872.2357
11 4130-0953 - [WhatsApp](#)
atendimento@rokkets.com.br
Avenida Ibirapuera, 2033
8º andar - Moema - São Paulo
rokkets.com.br

Sobre nós

A Rokkets Consulting é uma empresa da Rokkets Group.

Orientamos organizações no gerenciamento das suas atividades em Centralidade no Cliente. Se você está apenas começando ou tem iniciativas de gerenciamento de experiência em vigor, forneceremos os serviços, metodologias e boas práticas para sua empresa aproveitar ao máximo todas as ações relacionadas a Centralidade no Cliente. Nosso time de experts oferece consultoria estratégica para sua empresa alcançar os melhores resultados. Saiba como a Rokkets pode ajudar sua empresa a levar a gestão da experiência para o próximo nível.

Acesse: rokkets.com.br ou [clique aqui e fale com nosso time via WhatsApp](#).