



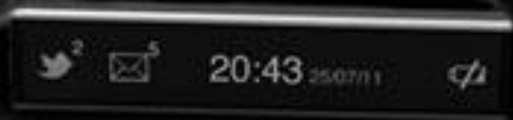
9 verdades e 1 mentira sobre a experiência do cliente

9 verdades e 1 mentira sobre a experiência do cliente

#1 EMPATIA PELO CLIENTE SE TORNOU FUNDAMENTAL

Just take a look

You don't have to take out of the pocket your cell phone to know the hour, or how many new tweets or emails you have received.



LOOK RIGHT



9 verdades e 1 mentira sobre a experiência do cliente

- Empatia pelo cliente se tornou fundamental

#2 A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE NÃO É DETERMINADA PELA QUANTIDADE DE OPÇÕES QUE ELE TEM

A photograph of a retail store display featuring multiple shelves filled with neatly folded stacks of jeans. The jeans are arranged in a grid-like pattern, with each shelf containing several stacks of different styles and colors, including dark denim, light blue denim, and black denim. The lighting is focused on the stacks, creating a sense of depth and variety. A semi-transparent text box is overlaid on the left side of the image.


O Paradoxo da Escolha

O Excesso de opções leva a mais ansiedade, dúvidas e frustração.

9 verdades e 1 mentira sobre a experiência do cliente

- Empatia pelo cliente se tornou fundamental
- A experiência do cliente não é determinada pela quantidade de opções que ele tem

#3 VIVEMOS UMA ERA DE MARKETIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR



*“Olá,
Meu nome é Luka Apps e
tenho sete anos. Com todo
o dinheiro que eu ganhei
no Natal comprei o kit
Ultrasonic Raider, do
Ninjago (...)e acabei
perdendo o Jay ZX
(...). Fiquei muito triste por
tê-lo perdido. (...) Prometo
nunca mais levá-lo ao
shopping de novo se vocês
puderem me mandar um.
Luka”*

*“Luka, falei com Sensei Wu
que você perdeu seu boneco
do Jay. (...) Sensei Wu me
disse que está tudo certo e
mandaremos um novo boneco
Jay para você. (...) proteja
seus bonecos como as armas
do Spinjitzu. E sempre, é claro,
ouça o que seu pai falar.”*

GOOD NEWS

Luka Apps, 7-Year Old, Replaced (Part 1)

09/01/2013 15:06 -02 | Atualizado 09/01/2013

17.1 K

Sarah Medina

If we've learned anything from the story of that Lego's customer service department...

Forbes LOG IN
YOUR READING LIST

Writing An Awesome Letter To A 7-Year Old, And Gaining A Lifetime Customer For LEGO

Writing An Awesome Letter To A 7-Year Old

GIZMODO DEADSPIN FUSION JALOPNIK JEZEBEL KOTAKU LIFEHACKER THE ROOT

GIZMODO VIDEO SPOID PALEOFUTURE IO9 SCIENCE REVIEWS FIELD GUIDE

Why Lego Is Awesome: The Heartwarming Story of a Kid Who Lost a Minifig

Jesus Diaz
1/21/13 11:51am - Filed to: LEGO

42.3K 67



CLIQUE E ASSINE
BUSCAR

9 verdades e 1 mentira sobre a experiência do cliente

- Empatia pelo cliente se tornou fundamental
- A experiência do cliente não é determinada pela quantidade de opções que ele tem
- Vivemos uma era de marketização do atendimento ao consumidor

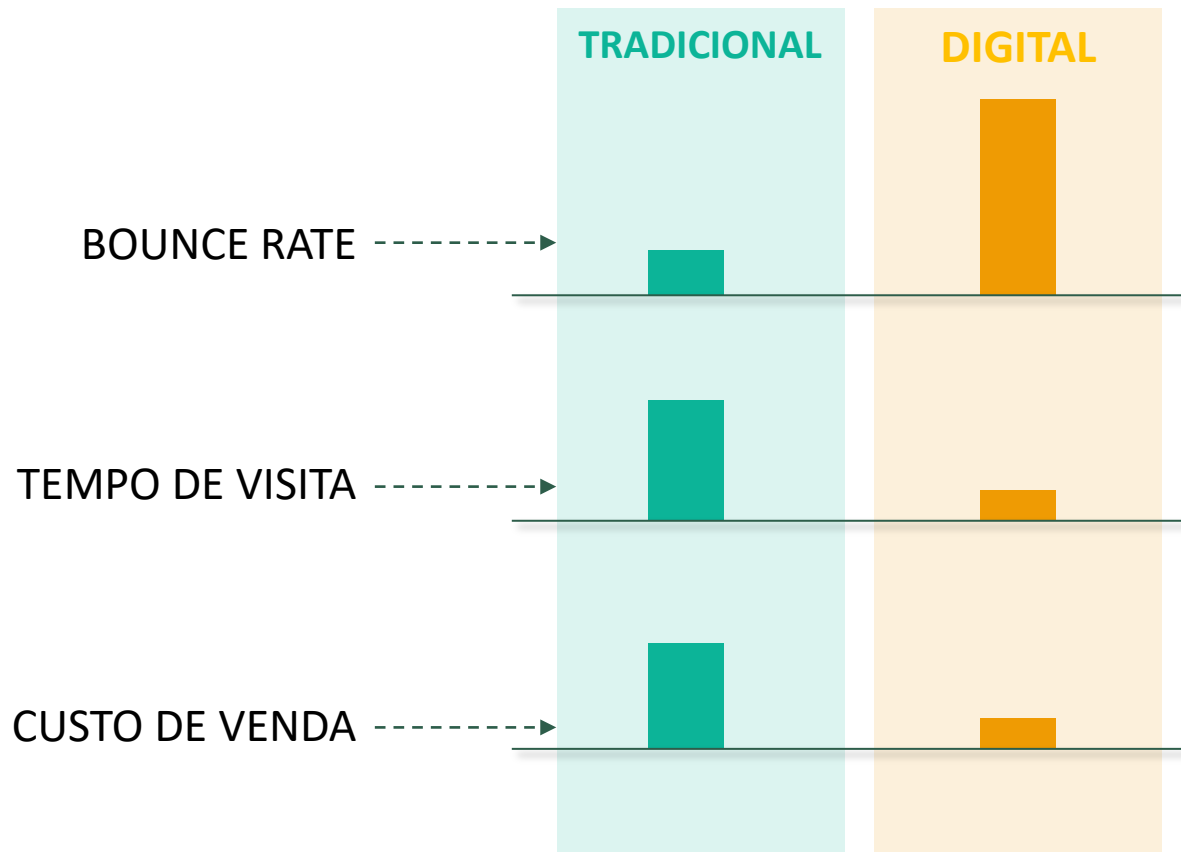
#4 A UBIQUIDADE DIGITAL PERMITIU CONVERTER EXPERIÊNCIAS NEGATIVAS EM VALIOSAS

9 verdades e 1 mentira sobre a experiência do cliente

- Empatia pelo cliente se tornou fundamental
- A experiência do cliente não é determinada pela quantidade de opções que ele tem
- Vivemos uma era de marketização do atendimento ao consumidor
- A ubiquidade digital permitiu converter experiências negativas em valiosas

#5 A DINÂMICA DE VENDA MUDOU

A dinâmica da venda mudou



9 verdades e 1 mentira sobre a experiência do cliente

- Empatia pelo cliente se tornou fundamental
- A experiência do cliente não é determinada pela quantidade de opções que ele tem
- Vivemos uma era de marketização do atendimento ao consumidor

#6 OU VOCÊ PENSA NA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE, OU O CLIENTE NÃO PENSA EM VOCÊ

A photograph of a park area. In the foreground, a paved walkway made of light-colored square tiles runs diagonally from the bottom right towards the center. To the left of this walkway is a dirt path. A person wearing a dark jacket and carrying a red bag is walking away from the camera on the dirt path. The area is landscaped with green grass, several trees of varying sizes, and a black metal fence. In the background, there is a large, multi-story brick building with many windows. A street lamp stands near the paved walkway. The overall scene is bright and sunny, with shadows cast on the ground.

User experience

Design

9 verdades e 1 mentira sobre a experiência do cliente

- Empatia pelo cliente se tornou fundamental
- A experiência do cliente não é determinada pela quantidade de opções que ele tem
- Vivemos uma era de marketização do atendimento ao consumidor

#7 HÁ HOJE MUITO MAIS DADOS E INDICADORES PARA A GESTÃO DO NEGÓCIO

- Ou você pensa na experiência do cliente, ou o cliente não pensa em você

A gestão do negócio digital é *data driven*: racional e baseada em informações que não havia até pouco tempo

9 verdades e 1 mentira sobre a experiência do cliente

- Empatia pelo cliente se tornou fundamental
- A experiência do cliente não é determinada pela quantidade de opções que ele tem
- Vivemos uma era de marketização do atendimento ao consumidor
- A ubiquidade digital permitiu converter experiências negativas em valiosas

#8 NUNCA ANTES O CONSUMIDOR TEVE TANTO PODER

- Ou você pensa na experiência do cliente, ou o cliente não pensa em você
- Há hoje muito mais dados e indicadores para a gestão do negócio

A superdisseminação do poder do consumidor



PRO CON



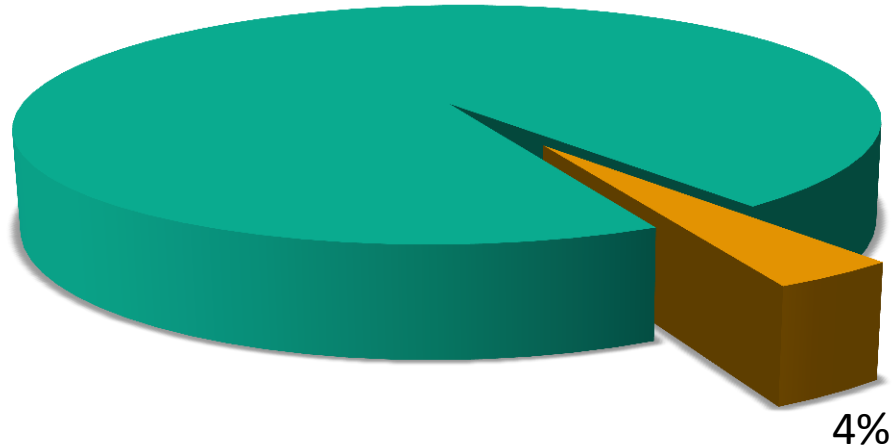
9 verdades e 1 mentira sobre a experiência do cliente

- Empatia pelo cliente se tornou fundamental
- A experiência do cliente não é determinada pela quantidade de opções que ele tem
- Vivemos uma era de marketização do atendimento ao consumidor

#9 CLIENTE INFELIZ NÃO RECLAMA; VAI EMBORA

- A dinâmica de venda mudou
- Ou você pensa na experiência do cliente, ou o cliente não pensa em você
- Há hoje muito mais dados e indicadores para a gestão do negócio
- Nunca antes o consumidor teve tanto poder

Somente 4% dos clientes infelizes reclamam



Pesquisa conduzida por Esteban Kolsky - CEO of thinkJar

9 verdades e 1 mentira sobre a experiência do cliente

- Empatia pelo cliente se tornou fundamental
- A experiência do cliente não é determinada pela quantidade de opções que ele tem
- Vivemos uma era de marketização do atendimento ao consumidor

#10 EXPERIÊNCIA DO CLIENTE É PAPEL DE APENAS UM PEQUENO GRUPO DE PESSOAS DA EMPRESA

- Ou você pensa na experiência do cliente, ou o cliente não pensa em você
- Há hoje muito mais dados e indicadores para a gestão do negócio
- Nunca antes o consumidor teve tanto poder
- Cliente infeliz não reclama; vai embora

9 verdades e 1 mentira sobre a experiência do cliente

- Empatia pelo cliente se tornou fundamental
- A experiência do cliente não é determinada pela quantidade de opções que ele tem
- Vivemos uma era de marketização do atendimento ao consumidor
- A ubiquidade digital permitiu converter experiências negativas em valiosas
- A dinâmica de venda mudou
- Ou você pensa na experiência do cliente, ou o cliente não pensa em você
- Nunca antes o consumidor teve tanto poder
- Há hoje muito mais dados e indicadores para a gestão do negócio
- Cliente infeliz não reclama; vai embora
- Experiência do cliente é papel de apenas um pequeno grupo de pessoas da empresa

O que estamos fazendo
no Sofisa Direto em
relação a isso?

Criamos um novo
conceito

FOMOS ALÉM DO DIGITAL

Criamos uma experiência libertadora

Criamos um novo conceito baseado em SIMPLICIDADE,

- Poucos produtos
- Fácil de entender
- Fácil de contratar

***“Simplicity is the ultimate
sophistication.”***

Leonardo da Vinci

...GRATUIDADE,...

- A primeira conta grátis
- Em 5 anos nunca cobramos nenhuma tarifa de nenhum cliente

**TARIFA
SEMPRE
ZERO!**

| | |
|----------------------------|--------------|
| TED/DOC | R\$ 0 |
| Manutenção de conta | R\$ 0 |
| Custódia | R\$ 0 |
| Pagamento de contas | R\$ 0 |
| Extrato | R\$ 0 |

...TRANSPARÊNCIA,...

- Sem pegadinhas

**SEM
ASTERISCOS**

**TUDO
MUITO
CLARO**

**A FAVOR
DO
CLIENTE**

ASTERISCOS

CLARO

CLIENTE

...DEMOCRATIZAÇÃO,...

- De R\$ 1 a R\$ 1 milhão
- Mesmas vantagens
- Mesma rentabilidade
- Sem taxas ou tarifas

PARA
TODO
MUNDO!

MUNDO!
TODO

Richard Ferrelli ▶ Tesouro Direto e renda
fixa em geral

10 de janeiro · 🌐

Quando aquele amigo que você tenta abrir os olhos sobre investimentos falar que "não investe porque não tem dinheiro" mostre essa imagem aqui pra ele!

Banco SOFISA direto www.sofisadireto.com.br
0800 723 5500

Comprovante de Investimento

Cliente: Richard Ferrelli
Conta de débito: Agência: [REDACTED]

Novo Investimento

Data Investimento: 10/01/2017 08:00
Data de Vencimento: 13/01/2020

Rentabilidade: 100% do CDI
Produto: CDB Direto DI
Condição: Liquidez Diária
Valor: R\$ 1,00

Local de Custódia: CETIP.

Autenticação

👍 Curtir 💬 Comentar

👍 😂 🍷 ❤️ 248

...e uma oferta “MOBILE-CENTRIC” pensada nas necessidades do cliente.

Produtos

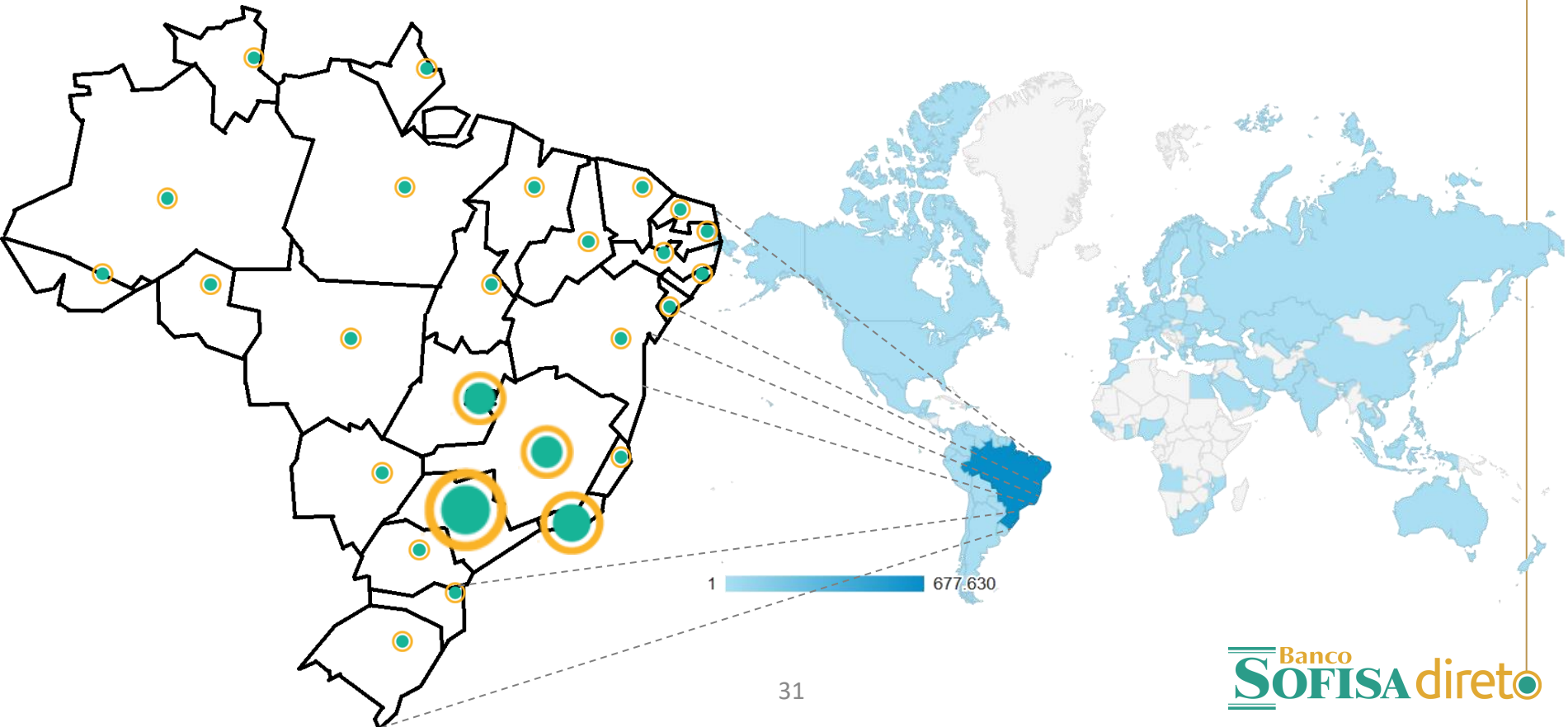
- Investimento
- Conta-corrente
- Cartão
- Pagamento de contas
- Transferências

Funcionalidades

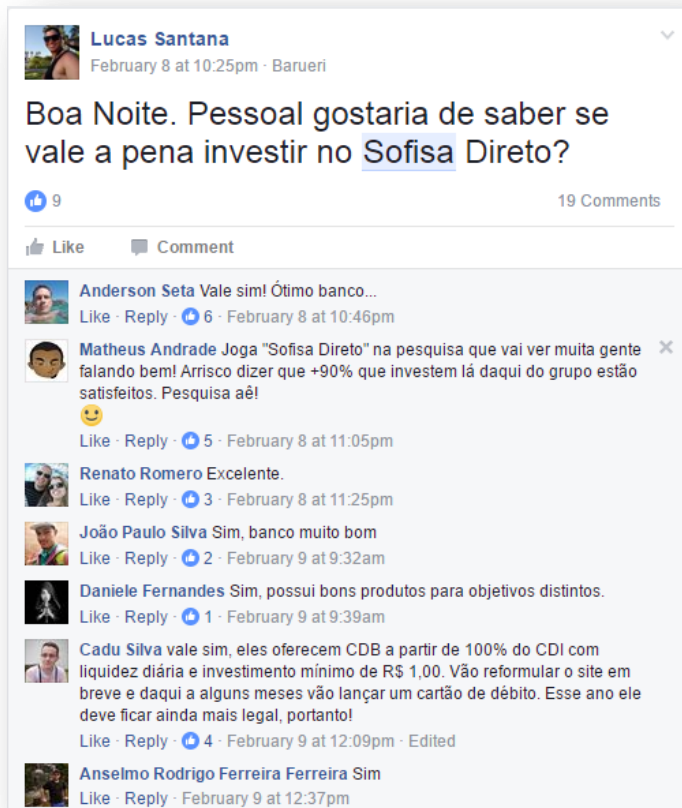
- Depósito em cheque com agendamento de aplicação pelo celular
- Resgate de investimento com transferência
- Pagamento de contas com resgate da aplicação com liquidez diária
- Abertura de conta pelo celular
- Liga/desliga cartão pelo app



“Agências” em todos municípios do Brasil, EUA, Vanuatu, Botsuana e do mundo!



Nossos clientes parecem confirmar que estamos no caminho certo



Lucas Santana
February 8 at 10:25pm · Barueri

Boa Noite. Pessoal gostaria de saber se vale a pena investir no **Sofisa Direto**?

9 Likes · 19 Comments

Anderson Seta Vale sim! Ótimo banco...
Like · Reply · 6 · February 8 at 10:46pm

Matheus Andrade Joga "Sofisa Direto" na pesquisa que vai ver muita gente falando bem! Arrisco dizer que +90% que investem lá daqui do grupo estão satisfeitos. Pesquisa aé!
Like · Reply · 5 · February 8 at 11:05pm

Renato Romero Excelente.
Like · Reply · 3 · February 8 at 11:25pm

João Paulo Silva Sim, banco muito bom
Like · Reply · 2 · February 9 at 9:32am

Daniele Fernandes Sim, possui bons produtos para objetivos distintos.
Like · Reply · 1 · February 9 at 9:39am

Cadu Silva vale sim, eles oferecem CDB a partir de 100% do CDI com liquidez diária e investimento mínimo de R\$ 1,00. Vão reformular o site em breve e daqui a alguns meses vão lançar um cartão de débito. Esse ano ele deve ficar ainda mais legal, portanto!
Like · Reply · 4 · February 9 at 12:09pm · Edited

Anselmo Rodrigo Ferreira Ferreira Sim
Like · Reply · February 9 at 12:37pm

Reclame aqui

Sofisa
Direto



7.35

nota do
consumidor

88.2%

índice
de solução

Outro banco
online



4.23

nota do
consumidor

57.3%

índice
de solução

Perspectivas futuras

2018 Ser o primeiro banco de
nossos clientes

2017 Que nossos clientes desejem que
sejamos seu primeiro banco

**ABRA
SUA
CONTA!**

Experimente. Se não gostar,
não há problema, é tudo grátis.

Mas, de verdade?
Você vai gostar!