

O cliente no centro do negócio: questão de escolha ou sobrevivência?

Francisco Zapata (*)

Desde os tempos mais remotos costumamos ouvir que o cliente está sempre em primeiro lugar, mas, até que ponto isso é realmente um fato?

Segundo pesquisa da ESPM divulgada no início do ano, por exemplo, o que tivemos foi uma variação negativa, de 2016 para 2017, nos índices de satisfação do consumidor em 13 setores da economia brasileira avaliados no estudo (ao todo, 23 segmentos foram analisados). Neste sentido, alguma coisa está errada no reino da experiência do consumidor.

De fato, uma coisa podemos tomar como certeza, mediante as mudanças no perfil do consumidor global - que conta com cada vez mais acesso à informação, com poder e voz tanto para advogar quanto para criticar uma marca de modo expressivo graças as redes sociais, e busca não só satisfação das necessidades, mas também, praticidade e ser surpreendido por marcas com quem mantém relacionamento.

“Customer Experience Pyramid”, baseado em estudos de Elizabeth B. N. Sanders, da Universidade Carnegie Mellon; e Harley Manning e Kerry Bodine, autoras de Outside In: The Power of Putting Customers at the Center of Your Business) - colocar o cliente no centro do negócio, tornando-se, por consequência, uma Customer Centric Company, não é mais uma questão de escolha, e sim de sobrevivência em um mercado competitivo, disruptivo e com volume exponencial de opções de consumo.

Outros dados corroboram para estes maiores níveis de exigência advindos do consumidor. Pensando exclusivamente no Brasil, a pesquisa Total Retail 2017 aponta duas questões interessantes. Uma delas diz respeito ao fato de que, para 88% dos entrevistados, o nível de conhecimento de vendedores em relação aos produtos é importante ou muito importante. Por sua vez, 73% apontam interesse em ofertas personalizadas. Informação, personalização, e reputação - sim, pois, segundo o mesmo estudo, mais de 60% dos consumidores levam em conta avaliações e comentários sobre produtos difundidos nas

redes sociais.

Não à toa, o papa do marketing contemporâneo, Philip Kotler, explica que hoje é indispensável trabalhar para que nossos clientes mais fiéis se tornem advogados de nossas marcas, criando engajamento no difuso e multifacetado ambiente digital. Mas qual o caminho para que conquistemos esses objetivos?

É aqui que, a meu ver, mais uma vez entra a questão do Customer Experience e Customer Centric Companies, que abordam conceitos muito discutidos de centridade no cliente, mas são pouco compreendidos atualmente. Para atingirmos esse nível de atenção com o cliente, colocando-o, verdadeiramente, como centro do business, não adianta apenas adotarmos um discurso bonito e atraente para o mercado.

Precisamos ir nas bases da compreensão do consumidor, entendendo, primeiramente, o nível de maturidade de nossa empresa em CX, e implementando, de modo contínuo, uma série de metodologias que envolvem o estudo de nossos clientes, o design da experiência, a propagação de estratégias de CX sintonizadas com a identidade de sua empresa, a estruturação de políticas de governança que garantam a absorção contínua dos conceitos de Customer Experience, a transformação da cultura do negócio e, por fim, a medição e o ajuste das rotas para a satisfação do consumidor, sempre que necessário.

Como oferta de experiências significativas, continuamente positivas e embasadas na compreensão de um consumidor mais complexo e exigente, sem dúvidas, teremos mais chances de fortalecer relações de engajamento e fidelidade.

Neste sentido, já passou da hora de entendermos que, para sobreviver no mercado contemporâneo, a experiência do cliente deve ser a força-motriz de nossos negócios. Força esta, capaz de mover empresas para um terreno de destaque, sucesso e compreensão daqueles que são a razão de existir de qualquer empresa.

(*) - É CEO da Kentricos, consultoria especializada em Customer Centric Companies e Customer Experience, que oferece diversos serviços para levar organizações ao nível de CCC's, como Diagnóstico de CX, Palestras e Consultoria em CX.

Ashley Judd processa Weinstein por difamação e assédio

A atriz norte-americana Ashley Judd abriu um processo por difamação e assédio sexual contra o produtor Harvey Weinstein. De acordo com a ação, que foi apresentada no tribunal de Santa Mônica, em Los Angeles, o cineasta “utilizou seu poder na indústria do entretenimento para manchar a reputação de Judd e limitar sua capacidade de encontrar trabalho”.

Segundo Judd, o cineasta vetou a participação da atriz em um papel no filme “O Senhor dos Anéis”, na qual alegava que era “um pesadelo” trabalhar com ela. Caso vença o processo, a atriz garantiu que irá repassar a quantia ao fundo do movimento MeToo. Um porta-voz de Weinstein alegou



que Judd participou de dois filmes do próprio produtor após o acontecido no “O Senhor dos Anéis”. A atriz teve papéis em “Frida” (2002) e “Imigrantes Ilegais” (2009).

Aos 65 anos, Weinstein viu sua carreira como um dos mais poderosos produtores de Hollywood desmoronar após dezenas de denúncias de assédio sexual e até estupro. A lista das mulheres que o acusam inclui Angelina Jolie, Gwyneth Paltrow e Asia Argento (ANSA).

Brasileiros afirmam que trabalham mais hoje do que há dez anos

Pesquisa inédita do Instituto Locomotiva sobre o Dia do Trabalho revela que entre os brasileiros que trabalham com carteira assinada, 63% afirmam que estão trabalhando mais do que trabalhavam 10 anos atrás

Em paralelo à sensação de aumento de trabalho nos últimos anos, apenas 1/3 dos trabalhadores afirma estar muito satisfeito com o seu emprego de forma geral.

A insatisfação faz com que mais da metade dos trabalhadores (56%) queira mudar de emprego, e 25% afirmam que estão tomando atitudes para isso. “O brasileiro é um povo trabalhador, arregaça as mangas e corre atrás de cuidar de si próprio e de sua família. Para isso, trabalha em dois empregos, faz bicos para complementar renda e até se aventura menos em arriscar uma mudança de emprego em momentos de instabilidade”, diz Renato Meirelles, presidente do Instituto Locomotiva.

Diante disso, 35% dos



A insatisfação faz com que mais da metade dos trabalhadores (56%) queira mudar de emprego.

empregados acreditam que ficarão no máximo um ano em suas atuais empresas; e 33% esperam ficar entre dois e

quatro anos no máximo. “Com a perspectiva de melhora no quadro econômico, mesmo que a médio e longo prazos, ele

agora enxerga o momento de poder planejar e até pensar em uma nova colocação que traga condições de trabalho mais favoráveis, salários mais altos e claro perspectivas de um futuro melhor”, completa Meirelles.

A pesquisa mostra também que, na hora de buscar um outro emprego, 6 em cada 10 entrevistados consideram importante avaliar outros quesitos além do salário na hora de escolher uma vaga. O levantamento realizou 1.019 entrevistas, com brasileiros com 18 anos ou mais, que trabalham com carteira assinada, nas cinco regiões do país. A pesquisa foi feita entre 31 de outubro e 7 de novembro de 2017.

Fonte: Instituto Locomotiva.

Arábia Saudita inicia construção de 'Disneylândia'

O rei saudita Salman iniciou no domingo (29) a construção de um parque de diversões em Qiddiya, a sudeste de Riad, como parte de uma série de projetos para ajudar a Arábia Saudita a diversificar sua economia. Comparado a Disneylândia, o parque foi projetado sobre uma superfície de 334 quilômetros quadrados e faz parte do programa de reformas e investimento “Visão 2030”, criado pelo príncipe herdeiro Mohammed bin Salman.

De acordo com a imprensa, o local contará com atrações de lazer e entretenimento, parques temáticos, instalações para esportes e uma área de safári. A ideia é que a primeira fase da obra seja encerrada em 2022, segundo o comunicado divulgado pelo ministério da Informação. A expectativa é de que a cidade receba cerca de 17 milhões de turistas até 2030.

Além disso, o governo quer que o povo saudita gaste seu dinheiro no próprio reino, já que anualmente, eles usam milhões em parques de países vizinhos. Recentemente, o país, que segue uma vertente ultraconservadora do Islã sunita, vem promovendo uma série de reformas lideradas pelo príncipe para garantir a modernização da nação (ANSA).

Profissões do futuro exigem capacitação e interdisciplinaridade

Interdisciplinaridade é a palavra de ordem para quem está de olho nas áreas mais promissoras do mercado de trabalho para os próximos anos. Entre as que estarão em voga, destacam-se carreiras ligadas a envelhecimento da população, energias renováveis, aquecimento global, infraestrutura e saúde. Todas aliadas à tecnologia.

O Ministério do Trabalho entrevistou especialistas no assunto e elencou dicas para os brasileiros que buscam sucesso e oportunidades. De acordo com o diretor-executivo da consultoria global Michel Page e analista de mudanças estruturais no ambiente de trabalho, Ricardo Basaglia, a automatização em larga escala viabilizada pela inteligência artificial irá reestruturar praticamente todas as áreas nas quais os trabalhos de lógica repetitiva e linear prevalecem.

Ele também estima que, nos próximos 20 anos, 3% a 14% da força de trabalho do mercado mundial deverá mudar de categoria de empregos. Um dos motivos é a evolução da tecnologia na área da saúde, que gera maior expectativa de vida e possibilita que as pessoas tenham de quatro



a cinco carreiras. Menos de 5% dos empregos atuais são capazes de serem 100% automatizados. Porém, de cada 10 empregos atuais, em seis deles a tecnologia tem capacidade para automatizar até 30% das atividades desempenhadas.

“A tecnologia ajudará a desenvolver habilidades e contribuirá para o processo de individualização do aprendizado profissional. Acredito que vamos sair dos programas formais e tornar as pessoas mais interdisciplinares. Não há como desassociar uma coisa da outra. Essa ponte é fundamental para se ter sucesso”, explica Basaglia. A mestre em Psicologia e master

coaching da consultoria Rita Brum Master Coach, Rita Brum, acrescenta que, além do autoconhecimento, as profissões do futuro exigirão diversidade.

“O profissional não pode ficar restrito à sua formação; é preciso buscar constantemente informações sobre novas demandas e aprender a ser multidisciplinar. A capacitação é essencial, mas também é preciso e avaliá-la permanentemente. Os profissionais de hoje e do futuro não podem achar que estão atualizados, pois as mudanças no mercado laboral são rápidas, constantes e provocadas pelas demandas da sociedade”, ressalta Rita (AIMTe).

Grupo separatista ETA anuncia dissolução 'completa'

O grupo separatista basco ETA anunciou ontem (2) a dissolução completa de “todas as suas estruturas” encerrando seu “ciclo histórico”. A informação foi revelada em uma carta publicada no jornal “El País”. No texto, datado de 16 de abril e que foi enviado a várias instituições e agentes políticos, o ETA afirma que o grupo reconhece o “sofrimento provocado em consequência” da sua luta durante “anos de confronto” que “deixaram feridas profundas”.

“O País Basco tem agora pela frente uma nova oportunidade para encerrar definitivamente o ciclo de conflito e construir o futuro com todos”, ressaltou o documento. Criado em 1959 durante a ditadura de Francisco Franco, o Euskadi Ta Askatasuna (País Basco e Liberdade) tinha o objetivo



A anúncio encerra 50 anos marcados por atentados em nome da independência do País Basco.

de exigir a independência do país Basco, região espanhola de história e idioma próprios. Os conflitos para a separação da Espanha e França duraram mais de 40 anos e causaram 829 mortes.

Somente em 2011, o grupo renunciou à luta armada. No comunicado, a organização ainda fez um apelo para que os erros não se repitam. “Não

deixemos que os problemas se apodreçam. Isso não seria mais do que uma nova fonte de problemas”, defende. Atualmente, o ETA possui quase 300 membros detidos na Espanha, França e Portugal, entre 85 e 100 foragidos, além de dezenas de pessoas expulsas pelos franceses sem documentos (ANSA).

Estatual saudita nomeia 1ª mulher para conselho

A Arábia Saudita indicou, pela primeira vez, uma mulher para integrar o conselho administrativo da companhia de petróleo estatal Saudi Aramco.

Lynn Laverty Elsenhans e quatro homens foram nomeados para o órgão, de acordo com o jornal “Gulf News”. Elsenhans é ex-presidente da também petrolífera Sunoco, com sede nos Estados Unidos. Além disso, foi vice-presidente executiva de produção global da Royal Dutch Shell, onde trabalhou por 28 anos.

A designação de Elsenhans representa uma mudança para a Arábia Saudita, onde há poucas mulheres ocupando cargos de chefia. As novas indicações ao cargo pelo governo, lembrou o jornal, foram feitas a poucos meses da provável maior oferta pública inicial da história, que envolverá 5% da Saudi Aramco (ANSA).

| | |
|--|---|
| <p>Empresas & Negócios</p> <p>José Hamilton Mancuso (1936/2017)</p> | <p>Administração: Laurinda M. Lobato</p> <p>Diretora Comercial: Lilian Mancuso (lilian@netjen.com.br)</p> |
| <p>Editorias</p> <p><i>Economia/Política:</i> J. L. Lobato (lobato@netjen.com.br); <i>Ciência/Tecnologia:</i> Ricardo Souza (ricardosouza@netjen.com.br); <i>Lazer/Cultura:</i> Laura Lobato De Baptisti (lauralobato11.ll@gmail.com); <i>Livros:</i> Ralph Peter (ralphpeter@agenteletterariaralph.com.br); <i>TV:</i> Tony Auaud (central-noticia@bol.com.br). <i>Revisão:</i> Sônia Souza.</p> | <p>Jornal Empresas & Negócios Ltda</p> <p>Administração, Publicidade e Redação: Rua Vergueiro, 2949 - 12º andar - cjs. 121 e 122 - Vila Mariana - Cep: 04101-300. Tel. 3043-4171 / 3106-4171 - E-mail: (netjen@netjen.com.br) - Site: (www.netjen.com.br). CNPJ: 05.687.343/0001-90 - JUCESP, Nire: 35218211731 (6/6/2003) - Matriculado no 3º Registro Civil de Pessoa Jurídica sob nº 103.</p> |
| <p>Colaboradores: Cicero Augusto, Eduardo Shinyashiki, Geraldo Nunes, Heródoto Barbeiro, J. B. Oliveira, Leslie Amendolara, Mario Enzo Belio Junior.</p> | <p>RIO DE JANEIRO: J.C. REPRESENTAÇÕES E PUBLICIDADES EIRELI</p> <p>Av. Rio Branco, 173 / 602 e 603 - Centro - Rio de Janeiro - CEP 20040-007</p> <p>Tel. (21) 2262-7469 - CNPJ 30.868.129/0001-87</p> |