

## Enem dos Concursos

Neste domingo (18), mais de 2,1 milhões de candidatos vão realizar as provas do Concurso Público Nacional Unificado. Batizado de Enem dos Concursos pela dimensão e abrangência, a seleção reserva 6.640 vagas para 21 órgãos públicos federais, com provas sendo realizadas em mais de 200 municípios.

## DESAFIO CONSTANTE



## ESTRATÉGIAS ESSENCIAIS PARA REDUZIR A ROTATIVIDADE DE FUNCIONÁRIOS EM INDÚSTRIAS

Leia na página 8

## Cinco estratégias para construir uma cultura de foco no cliente e fidelizar consumidores

Colocar o cliente no centro impacta diretamente na rentabilidade do negócio, prova disso são as performances de empresas como Apple, Nubank, Coca-Cola e Netflix.

Um estudo realizado pela Deloitte & Touche, apontou que as organizações que desenvolvem uma cultura com foco no cliente são 60% mais lucrativas em comparação com aquelas que não têm ações direcionadas.

Acompanhando a tendência de estar cada vez mais conectado com os consumidores, o especialista em experiências corporativas da Vinho Tinta, Marcos dos Santos, aponta cinco estratégias para que os líderes desenvolvam uma cultura proativa e sólida com foco nos consumidores.

“Ter uma cultura com foco no cliente vai além de oferecer um bom atendimento. É necessário que a filosofia seja abraçada desde a alta gerência até os colaboradores que atuam na linha de frente, para garantir que o cliente esteja no centro da tomada de decisão durante todo o processo. Da negociação ao pós-venda”, afirma o CEO da Vinho Tinta.

**O que é customer centric?** – Uma empresa é avaliada como customer centric (centrada no cliente) quando todo o planejamento estratégico da companhia é direcionado para satisfazer o cliente - da criação dos produtos ao pós-venda. Ou seja, customer centric é uma série de estratégias baseadas no comportamento – desejos, objetivos, necessidades – do consumidor.

As estratégias vão desde o primeiro contato do usuário — prospecção —, passando pela aquisição do cliente e pós-venda. Todas as vezes que o consumidor é exposto à marca, ele registra uma nova experiência que forma sua percepção sobre a companhia.



**Mas, como definir uma cultura de foco no cliente?** – Segundo o especialista, há uma geração de consumidores preocupados com impacto ambiental e propósito das marcas, então é fundamental que o cliente seja consultado sobre novos serviços e experiências. Para ter foco no cliente o primeiro passo é conhecê-lo, não podemos mais apenas deixar o cliente seguir na jornada de compra sem saber quais serão os próximos passos dele em relação à marca.

Sabendo disso, o executivo lista cinco passos para definir uma estratégia que coloque os consumidores no centro, confira:

**1 Foco na persona** – Para implementar uma cultura com foco no cliente, é necessário criar um perfil detalhado do cliente ideal. Na hora de criar o perfil é importante compreender as necessidades, expectativas e comportamento do público alvo. Ter um mapeamento do comportamento e necessidades de compra ajudará a personalizar produtos, serviços e atendimento a cada cliente.

**2 Treinamento contínuo dos colaboradores** – Todos precisam saber que “foco no cliente” faz parte da cultura da organização, parece algo simples, porém, muitas empresas têm funcionários pouco

capacitados na resolução de problemas, empatia e comunicação. Essas habilidades são fundamentais para oferecer um bom atendimento. Em uma cultura de foco no cliente, a empresa precisa investir na capacitação de soft skills.

**3 Coleta e análise de feedback** – Outra estratégia que não pode ser negligenciada são pesquisas, avaliações e canais de comunicação abertos com o cliente. Ter um espaço de escuta ativa da experiência do cliente permite a identificação de pontos de melhoria e oportunidades na criação de novos produtos e serviços.

**4 Invista nos dois R's** – Recompensar e reconhecer os colaboradores que realizam um bom atendimento incentiva a equipe a se esforçar em entregar não só uma melhor experiência para o cliente, mas aumentar a produtividade e engajamento dos colaboradores.

**5 Ferramentas tecnológicas** – Com o lançamento de funcionalidades de Inteligência Artificial, como Chat GPT e Gemini do Google, os profissionais que trabalham com atendimento ao público podem usar as ferramentas para melhorar processos operacionais, otimizando tempo e aumentando a eficiência da empresa. - Fonte e outras informações: (https://www.vinhotinta.com/).

## Negócios em Pauta

Foto: MinC/Divulgação



### Iniciativa leva infraestrutura cultural a comunidades de baixa renda

O Ministério da Cultura (MinC) deu início à entrega de 36 veículos adaptados, conhecidos como MovCEUs, que levarão atividades culturais para comunidades de baixa renda em municípios com até 20 mil habitantes e tem como objetivo oferecer infraestrutura para atividades como biblioteca móvel, estúdio de produção audiovisual, cinema ao ar livre e palco para apresentações, promovendo o enriquecimento cultural e a união das comunidades. O MovCEU é um veículo, modelo furgão, adaptado para se tornar uma biblioteca, estúdio de produção audiovisual, cinema de rua, palco para apresentações diversas, entre outros usos culturais. Ele circula por localidades, garantindo que cada comunidade seja atendida pelo menos uma vez por mês, promovendo uma rotina de uso cultural. O projeto inclui territórios ribeirinhos, quilombolas e indígenas. ➡ Leia a coluna completa na página 3

## News@TI

AI/Fundação Vanzolini e IEEE Standards Association



### Curso de Business English reconhecido pelo MEC no Brasil

@A aprovação do MEC confirma a qualidade do curso, que é considerado uma extensão universitária. Ao finalizar, os alunos receberão um certificado com a referida carga horária. O curso cobre desde o nível iniciante até o mais avançado, proporcionando uma formação completa para profissionais que buscam aprimorar suas habilidades no inglês para o ambiente de trabalho. A Save Me Teacher utilizará uma plataforma específica que oferece interface intuitiva e recursos avançados de aprendizado. Além disso, vale destacar que todo o curso oferece desde aulas em vídeo, até cronograma de estudo personalizado, prática de speaking pelo celular, feedback personalizado e outras ferramentas para uma formação completa. O curso é voltado para profissionais que têm pressa em aprender inglês e acelerar sua carreira, sejam iniciantes, pessoas que nunca estudaram inglês, aqueles que entendem, mas não conseguem falar, ou aqueles que desejam perder o medo de se comunicar em inglês (https://savemeteacher.com). ➡ Leia a coluna completa na página 2

### Autoatendimento digital: como desenvolver a jornada do cliente?

Em um mercado onde a experiência do cliente é o grande comandante do sucesso e prosperidade dos negócios, investir no autoatendimento digital pode ser um enorme diferencial competitivo da sua empresa. ➡

### Aumento de 36% na renda dos profissionais que buscam especialização

Em um país que concentra mais de 5,4 milhões de jovens que não estudam, não trabalham e nem procuram emprego, segundo dados do Ministério do Trabalho, uma outra pesquisa revela um mercado promissor para aqueles que optam por uma especialização. ➡

### Análise de dados: aliada para a fidelização e captação de novos clientes

O uso da tecnologia em comércios e empresas tem se expandido significativamente nos últimos anos. ➡

### Como a tecnologia otimiza processos e garante a segurança nas indústrias

O termo "backlog", aplicado na indústria, refere-se a uma lista de tarefas e projetos que foram programados, mas que ainda não foram concluídos em um determinado processo, sendo utilizado para acompanhar e estabelecer prioridades no trabalho a ser realizado. ➡

Para informações sobre o

## MERCADO FINANCEIRO

faça a leitura do QR Code com seu celular



## Política

### Derrubem a estátua!!!

Heródoto Barbeiro



Leia na página 2

## Economia da Criatividade

Trabalho em Equipe: Lições das Olimpíadas para o Ambiente Profissional



Carol Olival

Leia na página 4