

Cliente oculto ajuda a promover transformações importantes nos negócios

Haroldo Matsumoto (*)

Você certamente conhece o 'Cliente Oculto' ou 'Secret Shopper', ferramenta usada por empresas dos mais diferentes portes e segmentos como forma de avaliação do atendimento prestado aos clientes e, claro, como um meio de pesquisa, que permite entender de forma mais direta como oferecer uma experiência mais interessante, atendendo aos desejos, preferências e comportamentos dos consumidores.

A aplicação periódica do 'Cliente Oculto' é uma maneira inteligente e bastante estratégica de promover transformações importantes nos negócios. Uma empresa no setor de educação, como uma escola, por exemplo, que resolve investir nesse tipo de ação, pode se beneficiar de diferentes formas.

Uma primeira avaliação pode ser realizada a fim de entender como é o atendimento prestado aos pais de novos alunos em potencial. O 'cliente oculto' passa pela experiência de visita ao estabelecimento de ensino, busca informações gerais sobre a escola, metodologia de ensino, formação de turmas, corpo docente, etc.

Depois, entrega um relatório apontando quais aspectos são mais eficazes e quais precisam de melhorias por parte da instituição. Outra abordagem interessante é a comparativa. Ou seja, além de realizar a visita como 'cliente oculto' na escola em questão, o profissional realiza o mesmo procedimento em concorrentes diretos.

Assim, torna-se possível formar uma base para comparação em relação aos aspectos que a instituição que contratou o serviço pode atuar a fim de se aprimorar e em quais pontos ela está em vantagem diante da concorrência. O mesmo vale, por exemplo, para lojas de roupas e calçados, restaurantes, mercados, indústrias e milhares de outros modelos de negócios.

Como resultados do emprego desse tipo de estratégia, a empresa pode promover uma série de ajustes, inovações e melhorias, que possivelmente vão levá-la a

um patamar de destaque no setor de atuação. O primeiro aspecto e o mais imediato tem a ver com o aprimoramento da experiência do cliente, posto que esse é um dos pontos avaliados de imediato.

Ao colocar o 'cliente oculto' para interagir com os serviços ou produtos da empresa, a organização pode ter uma visão realista de como os clientes percebem sua marca e qual a qualidade de seu atendimento. A partir dos relatórios gerados, a empresa pode entender quais aspectos precisam ser melhorados, seja em relação ao atendimento ao cliente, à navegação em plataformas de e-commerce, ou até mesmo ao processo de entrega de produtos.

Torna-se possível, ainda: aumentar a qualidade do atendimento oferecido ao cliente; ampliar os conhecimentos da equipe de vendedores para tornar a interação ainda mais completa; testar produtos e serviços com visão realista para que possam ser aprimorados pela equipe de P&D ou pelo marketing.

Também, receber um feedback mais claro e preciso em relação aos aspectos positivos e negativos do negócio; aprimorar processos internos e operacionais, que envolvam, por exemplo, a gestão de estoque, organização das lojas, logística, etc; identificar oportunidades de inovação, além de promover uma cultura de melhorias contínuas nas tarefas e atividades rotineiras.

O 'cliente oculto' pode visitar concorrentes, interagir com seus produtos ou serviços e avaliar como a experiência do cliente se compara com a da própria empresa. Isso pode fornecer insights valiosos sobre o que a concorrência está fazendo certo ou errado, fato que permite que a empresa se ajuste e se posicione melhor no mercado.

Já pensou em incluir essa ferramenta na sua estratégia de negócios?

(*) - É especialista em marketing e gestão e sócio-diretor da Prospera Educação Corporativa (www.prospera.com.br).

Drex: o que muda no dia a dia dos brasileiros com o Real Digital?

A chegada do Drex, a nova moeda digital emitida pelo Banco Central (BC), que segue em fase de testes e ainda não tem uma data específica para o lançamento, promete uma revolução que vai além da modernização financeira

Alexandre Tamura e Aline Noleto (*)

Desde a simplificação de transações até a ampliação de investimentos acessíveis, a moeda trará mudanças significativas no cotidiano de todos, com impactos diretos no orçamento pessoal e na forma como lidamos com nossos serviços essenciais. Primeiro, é importante entender o que o Drex representa.

Ao contrário das criptomoedas tradicionais, como o Bitcoin, ele é uma versão digital do real, emitida e regulada pelo BC. Esse cenário possibilita uma série de mudanças práticas, especialmente em serviços de uso cotidiano que hoje são limitados por burocracia bancária, altos custos de transação e modelos fixos de pagamento, ou seja, aquelas transações bancárias que estamos acostumados a fazer.

Um exemplo prático do potencial impacto do Drex está na possibilidade de transformação dos pagamentos em setores como saúde e academias, permitindo novos modelos flexíveis de assinatura e recompensas, como o "pay-per-use" ou "pague pelo uso".

No caso de planos de saúde, por exemplo, o Drex poderá permitir que operadoras e segurados adotem



Ao contrário das criptomoedas tradicionais, como o Bitcoin, ele é uma versão digital do real, emitida e regulada pelo BC.

modelos sob demanda, nos quais o cliente paga apenas pelos serviços médicos que utiliza, sem o custo fixo mensal.

Esse sistema possibilitaria pagamentos diretos e automáticos com Drex, simplificando o reembolso e permitindo que as operadoras recompensem os clientes que mantêm hábitos de vida saudáveis ou participam de programas preventivos. O resultado: planos mais adaptáveis às necessidades de cada indivíduo.

No setor fitness, o Drex possibilitará às academias uma abordagem de cobrança mais dinâmica. Imagine eliminar a rigidez dos planos mensais e pagar apenas pelos dias em que frequenta. Mais do que isso, criar possibilidades inovadoras, como a comercialização no

mercado secundário, caso o titular desista de frequentar o espaço. Esse tipo de transação seria facilitado pela tecnologia blockchain.

As academias poderiam, ainda, considerar a criação de programas de fidelidade baseados no Drex, recompensando clientes por frequência regular ou cumprimento de metas de treinamento. Esses créditos poderiam ser utilizados para pagamento de mensalidades futuras, aquisição de produtos na academia ou até mesmo em serviços parceiros, formando um ecossistema digital integrado.

Além dos benefícios setoriais exemplificados, o Drex também promete revolucionar a inclusão financeira. Com essa nova moeda, pessoas que não têm acesso a contas bancárias tradicio-

nais poderão participar do mercado digital, com transações feitas diretamente em carteiras virtuais acessíveis por smartphones.

Esse modelo proporciona um acesso mais democrático ao mercado financeiro, permitindo que pequenos valores sejam investidos em ativos digitais e novas modalidades, viabilizando a diversificação de economias pessoais sem taxas ou burocracias de bancos.

O Drex representa muito mais que uma inovação de pagamento. Ele inaugura uma nova fase no sistema financeiro brasileiro, com mais segurança e dinamismo. Em um futuro próximo, empresas de diversos setores deverão adotá-lo em seus serviços, ampliando as possibilidades de transações e criando ecossistemas mais integrados.

Por isso, é essencial que cada brasileiro conheça e compreenda o potencial dessa nova moeda digital para estar pronto para usufruir de uma economia mais inclusiva, flexível e personalizada. Mais do que um simples método de pagamento, ele torna o acesso a serviços e investimentos mais simples, práticos e vantajosos.

(*) - Atua na área de Data Privacy da Protiviti, empresa especializada em soluções para gestão de riscos (<https://www.protiviti.com.br>).

Cinco dicas para economizar na conta de energia na sua empresa

Nos últimos meses, muitos brasileiros sentiram o impacto do aumento das contas de energia, causado pela seca prolongada e pela necessidade de acionamento de bandeiras tarifárias mais elevadas. Com os níveis dos reservatórios das hidrelétricas baixos, o uso de fontes mais caras, como as termelétricas, aumentou, afetando empresas e consumidores residenciais.

Para ajudar a reduzir os custos e tornar sua operação mais competitiva, Alan Henn, CEO da Voltera Energia, reuniu cinco dicas práticas que auxiliam as empresas a economizar energia e começar o ano novo com o orçamento sob controle. Confira:

- 1) Conheça o seu consumo** - Antes de implementar qualquer estratégia de economia, é essencial que sua empresa conheça o padrão de uso de energia ao longo do dia, semana e mês. Analisar os momentos de pico e os equipamentos que mais consomem energia ajuda a identificar oportunidades reais de economia. Com esses dados, fica mais fácil ajustar processos e evitar desperdícios.
- 2) Eduque sua equipe** - Um time bem informado é um grande passo para a economia de energia. Compartilhe dicas de uso eficiente com seus colaboradores, como desligar luzes e equipamentos fora de uso e ajustar termostatos. Pequenas mudanças no cotidiano podem resultar em grandes economias ao longo do tempo, além de criar uma cultura de sustentabilidade dentro da empresa.
- 3) Migrar para o mercado livre de energia** - Empresas do grupo A podem economizar significativamente ao migrar para o mercado livre de energia. A portabilidade permite que sua empresa negocie diretamente com fornecedores e escolha contratos mais competitivos.

Com essa mudança, é possível reduzir até 35% do custo mensal com energia, dependendo do perfil de consumo e das condições do mercado. A Riviera de São Lourenço, bairro planejado no litoral paulista, conseguiu economizar mais de R\$1,5 milhão nos úl-



timos quatro anos ao migrar diversas unidades para o mercado livre.

- 4) Gestão de energia e plataformas de pagamento** - Investir em uma plataforma de gestão de energia traz controle e previsibilidade aos gastos com energia. Com uma gestão estratégica, é possível identificar oportunidades de economia e planejar melhor os custos futuros.
- 5) Planejamento estratégico de consumo** - Ter um plano estratégico de consumo ajuda a prever picos sazonais e mudanças operacionais que possam afetar a conta de luz. Estabeleça metas de redução de consumo, implemente políticas de eficiência energética e monitore os resultados regularmente para ajustar as estratégias conforme necessário. Dessa forma, é possível evitar surpresas e manter o orçamento em dia.

Economizar energia vai além da simples redução de despesas: envolve implementar práticas que tornam a operação mais eficiente e sustentável. Comece a aplicar essas dicas na sua empresa e garanta uma economia crescente ao longo do tempo. E se optar por migrar para o mercado livre de energia, sua empresa aproveitará todos os benefícios dessa escolha inteligente. - Fonte e mais informações: (<https://voltera.com.br/>).