

Como ruptura de canais impacta a jornada do cliente



[Clique aqui para abrir a imagem](#)

Se a sua organização entende que a jornada do cliente é sinônimo do momento de compra de um produto ou serviço, está na hora de rever alguns conceitos. Muito mais do que uma simples interação, a jornada representa todos os momentos de contato do consumidor com a marca. Desde o primeiro atendimento até a aquisição e, claro, o momento de consumo e pós-venda, tudo pode influenciar a percepção e a experiência do cliente sobre a empresa.

Este é um grande desafio para organizações dos mais diferentes setores de atuação, até mesmo para as experientes no tema. Afinal, garantir uma jornada do cliente fluida e consistente depende de uma série de variáveis. São desafios relacionados à omnicalidade do atendimento ao consumidor, a processos sem falhas ou inconsistências, transições entre canais de maneira imperceptível, até experiências confortáveis e agradáveis, conectadas às emoções e sentimentos dos clientes.

Uma jornada sem tropeços e fluida é capaz de reter clientes, criar fidelidade, garantir recorrência, e muito mais. Por isso, será um dos focos do CONAREC 2023,

que receberá lideranças em dois painéis para identificar desafios e propor soluções sobre o tema.

Quer saber o que há de melhor em CX?

Participe do CONAREC 2023!

Onde? Expo Transamérica - SP

Quando? 12 e 13 de Setembro

Ainda não tem ingresso?

O primeiro painel, 'A jornada do cliente pode influenciar o comportamento do seu cliente?', será mediado por Cibele Fischer, proprietária da Journey Consultoria. Nele, lideranças e executivos discutirão a importância da jornada do consumidor para a experiência do cliente e seu relacionamento com a marca. De que maneira as empresas podem identificar falhas na jornada do cliente e implementar melhorias? Como a personalização da experiência do cliente pode afetar sua lealdade e satisfação? Estas são algumas das perguntas que serão respondidas no painel.

Já no painel 'A jornada do cliente sem ruptura entre os canais: promessa ou realidade?', mediado por Melissa Lulio, Head de Conteúdo do Grupo Padrão, lideranças falarão sobre a importância da fluidez entre canais de atendimento e os desafios para garantir uma transição sem rugas ou falhas de comunicação. Como as empresas podem utilizar a tecnologia para melhorar a integração entre os diferentes pontos de contato com o cliente? De que forma a formação e capacitação das equipes influenciam na continuidade da experiência do cliente?

Os participantes do evento poderão descobrir essas e outras respostas no evento, na Arena Rio de Janeiro. Veja abaixo a programação e os convidados para os painéis sobre jornada do cliente no CONAREC 2023!

Lideranças discutem o impacto da jornada do cliente em

CX Ana Paula Cohen, Head de Customer Service & Customer Experience da Loft

É Head de Customer Service & Customer Experience na Loft. Possui mais de 23 anos de carreira nas áreas de Relacionamento e Operações, sendo especialista em Liderança e Gestão de Pessoas, Employee Experience, Negociação e Gestão de Conflitos, Customer Experience, Customer Service e Customer Success. Antes de sua chegada à Loft, atuou em empresas de Telecomunicações, Relacionamento e Tecnologia, como Vivo, Oi, Contax, Peixe Urbano e Delivery Much, liderando grandes times de operação e suporte em projetos de implantação, migração, ampliação, reestruturação e otimização de recursos e processos.

Chris Pothakos, CEO do Grupo Elo

Profissional de carreira sólida no mercado, com amplo conhecimento em gestão de pessoas e negócios. Teve como primeiro contato no mercado de trabalho uma experiência no exterior, como gestor de estoque em uma pequena empresa. Retornando ao Brasil, adquiriu ao longo de seus 20 anos de trajetória, experiência e relacionamento com clientes de diversos segmentos. Tal trajetória foi construída dentro de empresas de comunicação e tecnologia de grande porte. No Grupo Elo, Chris tem a posição de Sócio Fundador, elaborando estratégias de crescimento, rentabilidade e desenvolvendo líderes.

Guilherme Carrasco, Vice-presidente Executivo da Ademicon **Consórcio** e Investimento

Vice-presidente executivo da Ademicon **Consórcio** e Investimento, Guilherme Carrasco é Economista com MBA em Finanças pela Universidade Federal do Paraná. Possui ampla experiência no mercado financeiro e de capitais, com passagens por Itaú Unibanco, Aqua Capital e Positivo Tecnologia.

Ingressou na maior administradora independentes do Brasil em créditos ativos como CFO com a missão de transformar a companhia do ponto de vista de

governança e profissionalização. Nos dois anos à frente da diretoria financeira, conduziu a fusão entre Ademilar e Conseg estabelecendo novas verticais de negócio, além de desenvolver novos produtos financeiros para a companhia. Em 2022, assumiu o posto que atua hoje com o objetivo de liderar o projeto de expansão, diversificação e criação de valor da Ademicon para os próximos anos.

Coloque na agenda!

O painel 'A jornada do cliente pode influenciar o comportamento do seu cliente?'

será no dia 12/09, das 12h10 às 12h50, na Arena Rio de Janeiro - CX

Ainda não tem ingresso?

Rogério Nunes, Global VP of Customer Experience da Gympass

É Global VP of Customer Experience da Gympass desde 2019. Anteriormente, atuou como diretor de Customer Experience and Relationship na Estácio. Entre 2017 e 2017, foi diretor de Customer Relationship and Operations da Almax do Brasil. Possui ainda passagens pela Gol Linhas Aéreas, General Motors, Serviço de Proteção ao Crédito do Brasil (SPCB) e na Atento, sempre na área de experiência e relacionamento com o consumidor. É graduado em Arquitetura e Urbanismo pela Unifrac, e possui um MBA em Gestão Empresarial pela Fundação Getúlio Vargas (FGV).

Priscila Salles, CCO do Inter

É CMO do Inter e está à frente dos principais projetos de Marketing, Vendas e Experiência do Cliente. É graduada em Comunicação Social pela PUC Minas, especialista em Marketing e pós-graduada em Gestão de Negócios pelo IBMEC. Priscila possui mais de 10 anos de experiência em marketing, branding, estratégias digitais e relacionamento com o cliente.

Ingressou no Inter em 2011 e desde 2016 lidera mudanças importantes como o rebranding de Intermedium para Inter, a expansão nacional e, agora, internacional da Companhia.

Ruptura entre canais é tema de painel do CONAREC 2023

Amanda Ruzene, Diretora de Clientes e Qualidade da Movida

Atua como Senior Executive Quality , especialista em Gestão da Experiência do Cliente em todos os pontos de contato da relação Empresa X Cliente. Trazer a VOZ e a Visão do Cliente, em um movimento de fora para dentro da empresa e a partir dessa perspectiva, envolver as demais áreas para iniciativas que melhorem a experiência em si. Sempre com foco em automatização de processos para deixar o atendimento mais humanizado e fluído. Formada em Comunicação Social e Coaching para Liderança e Gestão Executiva, com 20 anos de experiência na área de Atendimento ao Cliente.

Bernardo Carneiro, Sócio-Diretor da Stone

Começou a empreender no ambiente digital com 19 anos, tendo feito parte do startup da Braspag, Netcredit, MoIP, Pagar.me e demais empresas da Sieve Group. Bernardo é formado em Administração de Empresas com Ênfase em Finanças e Mestre em Estratégia ambos pelo IBMEC. Além de ser formado na Harvard Business School (OPM 49). Atualmente é Sócio Diretor da Stone, tendo participado da criação da empresa, mentor Endeavor, além de colunista da Exame e membro de diversos conselhos de administração.

Samuel James, Chief Digital Officer do Grupo Carrefour Brasil

É Chief Digital Officer do Grupo Carrefour Brasil. Iniciou sua carreira em 2010 no Groupon UK, onde foi diretor regional. Após o Groupon, No Reino Unido e Irlanda, onde supervisionou a integração da Hassle.com. após a

aquisição. Ainda em 2017 Samuel retornou ao Brasil como Head of Marketplace para o Uber e, em 2019, foi nomeado Diretor de Marketplace para LATAM. Em abril de 2022, o executivo assumiu como Chief Digital Officer do Grupo Carrefour Brasil.

Coloque na agenda!

O painel 'A jornada do cliente sem ruptura entre os canais: promessa ou realidade?'

será no dia 13/09, das 15h40 às 16h20, na Arena Rio de Janeiro - CX

Ainda não tem ingresso?

Marcelo Maia, VP de Digital e Inovação da Petz

É formado em Engenharia Elétrica pela Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP). Possui MBA Executivo pelo Instituto de Ensino e Pesquisa (INSPER) e pós-graduação em Supply Chain e Logística pelo Massachusetts Institute of Technology (MIT). Sr. Marcelo tem 18 anos de experiência no setor de varejo, onde já ocupou diversas posições de liderança nas áreas de Logística, Supply Chain, Marketing, Experiência do Cliente e Digital. Antes de trabalhar na Petz, atuou em cargos de liderança no Carrefour. Em 2013, se juntou à Petz, assumindo as áreas de Supply Chain, Logística e E-Commerce. Em 2023 assumiu a Vice-presidência de Digital e Inovação, liderando as estratégias de marketing, growth, CX, produtos digitais, dados, tecnologia, supply chain e logística.

Riemann César, CIO e Diretor de Operações CX da Algar Tech

Profissional com 23 anos de experiência no mercado de Tecnologia, Financeiro e de CRM com forte atuação em integração de Soluções e Infraestrutura. Amplo conhecimento em soluções de Atendimento Multicanal com foco na Experiência do Cliente utilizando tecnologias de ponta como Inteligência Artificial, Natural Language Process, Machine Learninge Robotic

Automaton Process.

Recentemente foi responsável pelas Operações de TI e Soluções de uma multinacional italiana liderando o laboratório de pesquisa e desenvolvimento com abrangência internacional envolvendo Itália, Colômbia e Indonésia. Trabalhou em empresas de âmbito internacional com experiência em operações de Atendimento (SAC, Televendas, Cobrança e Retenção), tendo assumido planos de negócio com foco em tecnologia e infraestrutura. Atuou como Project Manager no segmento de TI, Contact Center e Trade Marketing, liderando projetos envolvendo Tecnologia e Infraestrutura na América Latina.

Assuntos e Palavras-Chave: ABAC - Consórcio