abs

Como estruturar uma

# Área de Sucesso do Cliente?

Rogério Fameli

CONTADORCEO

# Rogério Fameli

## @contadorceo

CEO da ABS HUB Investimentos e Participações

Sócio e Investidor de diversos escritórios contábeis.

Idealizador do Projeto Contador CEO.

Formado em Ciências Contábeis pela PUC/SP.

20 anos de experiência no mercado financeiro.

+700 Contadores Parceiros em todo o Brasil.

Nossa
# HISTÓRIA

2014

2022

Nossos Números

# Maior rede de escritórios contábeis do Brasil

**+700**
Escritórios Parceiros

**+3500**
Colaboradores

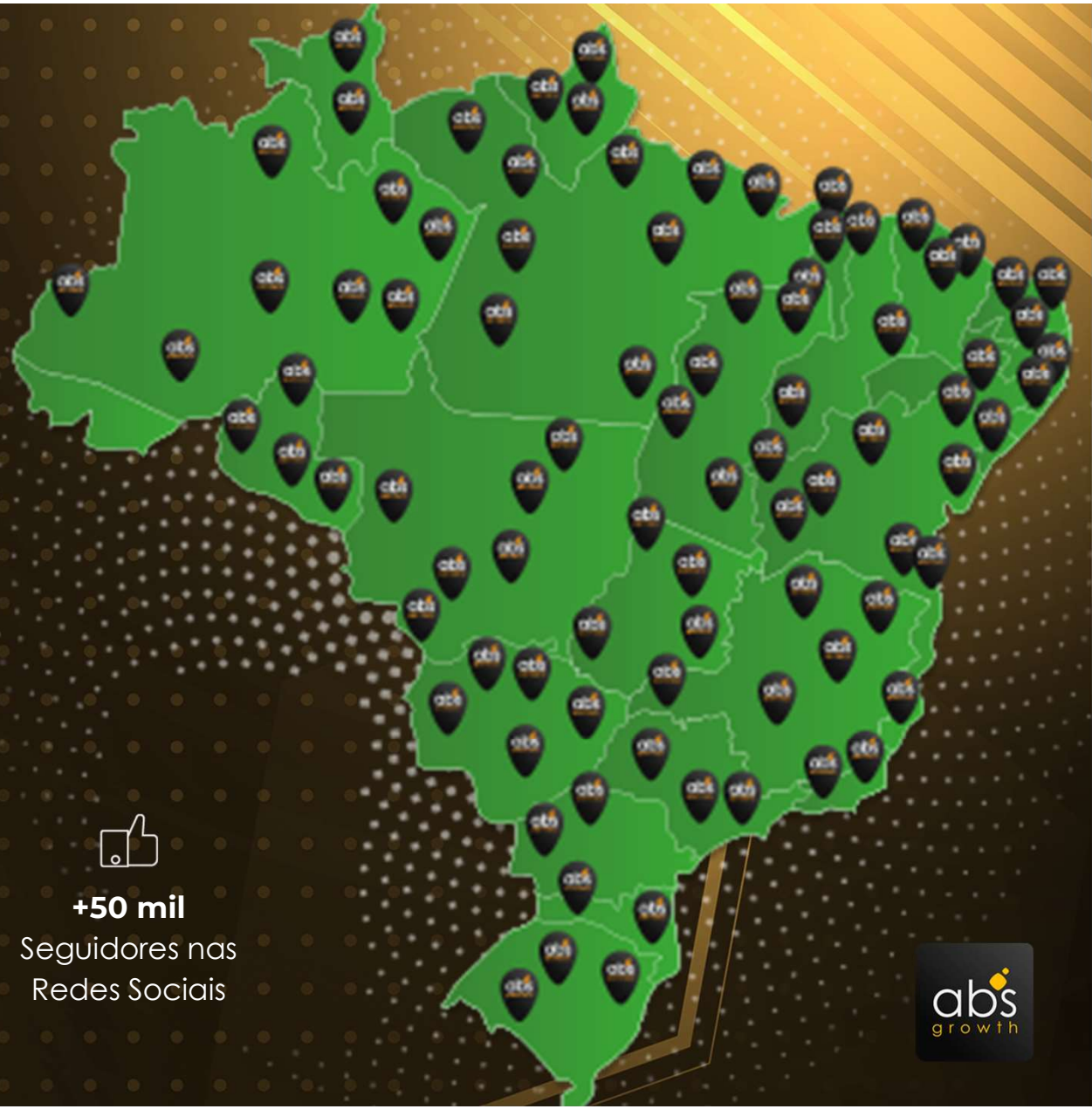
**+15 mil**
Clientes novos por ano

**+70 mil**
Clientes ativos

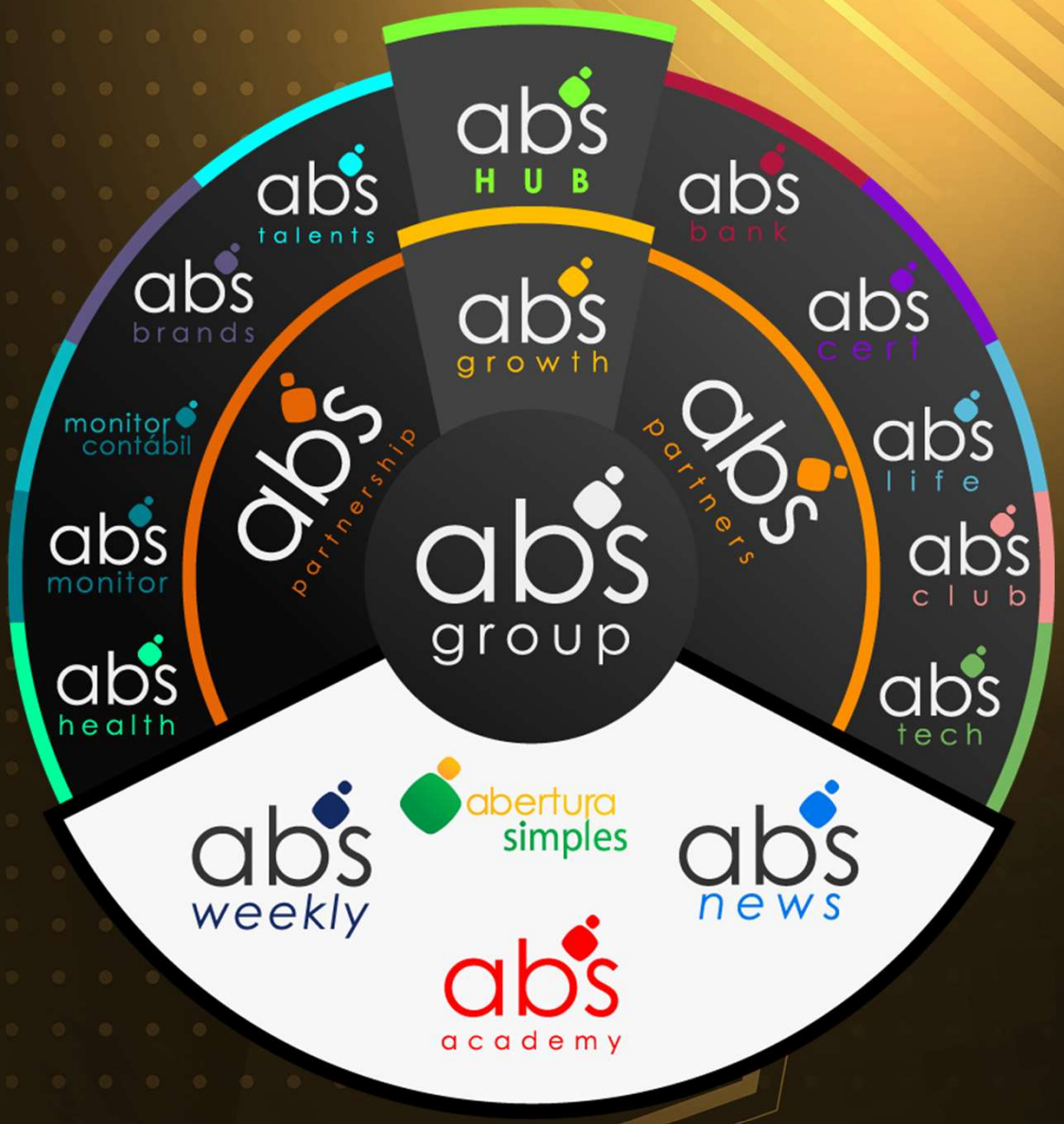
**+400 MM**
Receita anual dos ABS Partners

**+10 Milhões**
de visualizações no Portal

**+50 mil**
Seguidores nas Redes Sociais



O maior ecossistema de crescimento para escritórios de contábeis



A experiência do cliente é uma jornada que começa no atendimento.

Rogerio Fameli

# CUSTOMER SUCCESS “CS”

OU

# SUCESSO DO CLIENTE

# POR ONDE COMEÇAR O CS

- Encantando o cliente através do Onboarding
- A inteligência por trás da satisfação do cliente
- Como criar sua pesquisa NPS e sua importância
- Definindo as principais métricas de atendimento
- Entregando qualidade com empatia e confiança

# Jornada da Experiência do Cliente

Atendimento

Encantamento

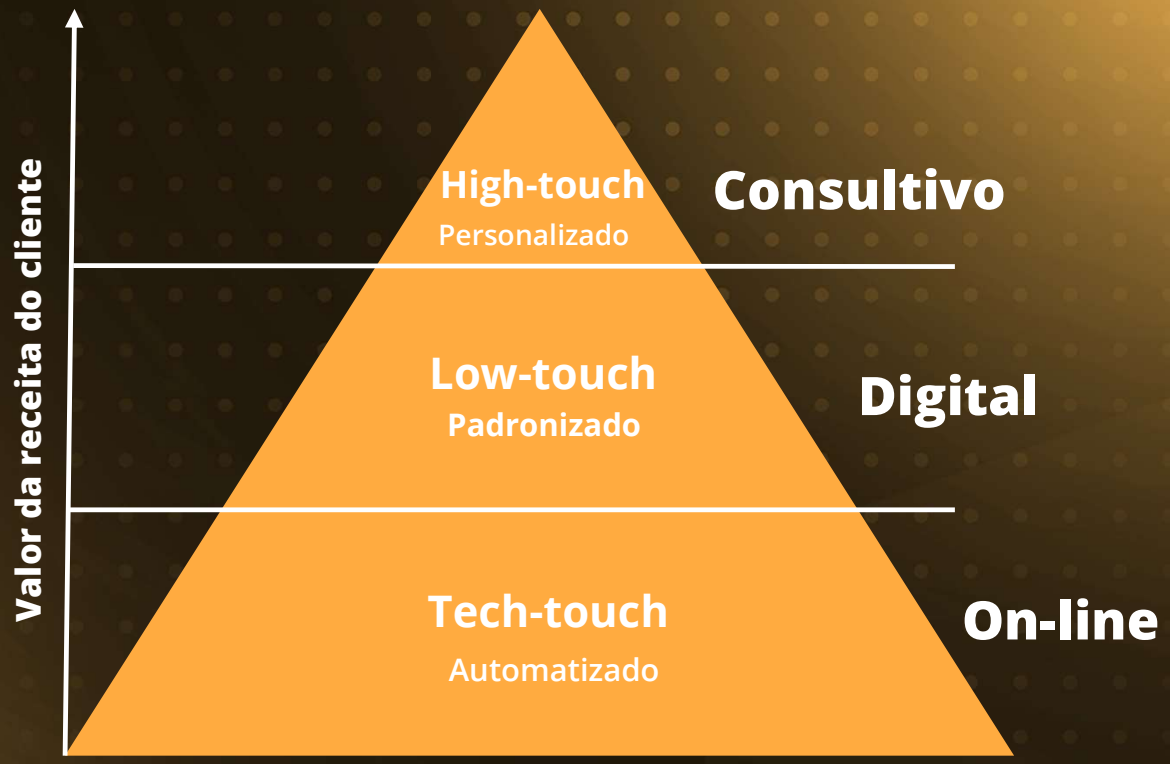
Sucesso do Cliente

Promover a **Experiência do Cliente** exige interação constante com os clientes e adaptação contínua dos produtos e serviços para atender as necessidades dos clientes.

- Evolução dos escritórios para Full Service

## Por que Customer Experience ou Customer Success são importantes?

1. Reduz Churn
2. Aumenta receitas atuais
3. Melhora a experiência e satisfação


Valor da receita do cliente
High-touch
Personalizado
Consultivo
Low-touch
Padronizado
Digital
Tech-touch
Automatizado
On-line

# Como o seu Escritório trata os clientes depois que eles assinam contrato?

# Onboarding

O **onboarding** de clientes é um processo que envolve os **estágios iniciais** do contato de um novo cliente com o seu escritório. Nessa fase serão alinhados e estruturados os detalhes dos serviços prestados para garantir o **sucesso da parceria** a longo prazo.

## Por que ter um onboarding?

O **onboarding** precisa ser bem estruturado, preferencialmente com um time **exclusivo** e processos bem definidos e uma correta mensuração de resultados.

# Vantagens do Onboarding

## Aprendizado

Ensina a Pescar;
Mais autonomia;
Entende seu papel;
Mais Engajado

## Sucesso

Alcança os resultados esperados com seus serviços

## Retenção

Melhora uma das métricas mais importantes. O Churn do escritório

## Experiência

Coloca o cliente no centro de tudo e ele se torna um Advogado da Marca

O cliente que tem um acompanhamento mais de perto no começo será inevitavelmente melhor atendido, terá uma **percepção mais positiva** do seu escritório e, provavelmente, será um ótimo veículo de **propaganda boca a boca.**

## Como fazer um bom onboarding para o seu escritório Contábil?

## Estruturando o time

### O perfil do profissional de onboarding

**Minerador de dados**

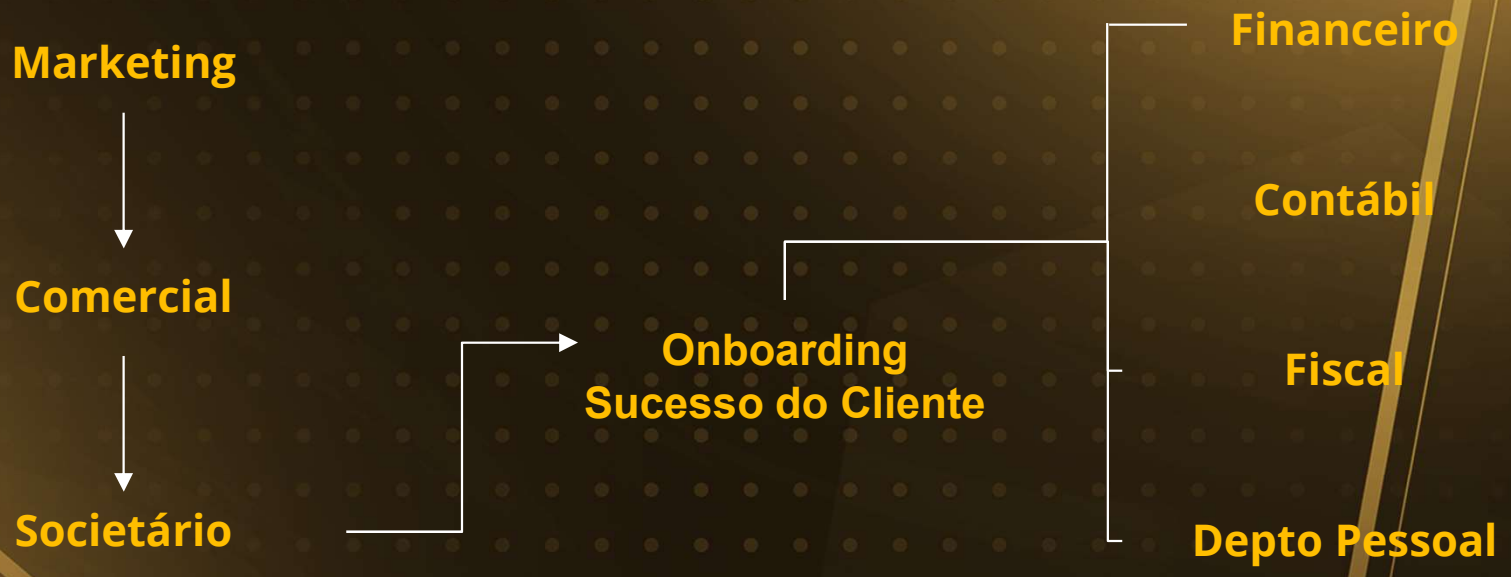
**Atendimento Dinâmico**

**Conhecimento dos Serviços**

**Conhecimento do Escritório**

Responsável por toda a gestão do atendimento, gerando simpatia e confiança, com foco centrado na resolução de problemas ou dúvidas através de comunicação clara e objetiva com os clientes.

# Jornada da experiência do cliente



# Tecnologia x Atendimento x Excelência

**Excelência no atendimento** é se relacionar com o cliente de forma eficiente, ajudando-o a alcançar seu objetivo e a resolver o problema que ele apresenta ao entrar em contato com o escritório.

**Trata-se de entregar satisfação, encantar o cliente a partir do atendimento e fazê-lo se sentir especial.**

# Métricas de Atendimento

1- Tempo de resposta

2- Tempo médio de atendimento

3- Desempenho Individual

4- Ranking de clientes que mais demandam atendimento

5- Dashboard - Indicador  Geral

# NPS - Net Promoter Score

**NPS** nada mais é do que uma **métrica** criada por Fred Reichheld e Bain & Company, em 2003, que analisa a **experiência do cliente** e prevê o seu impacto na organização. Para isso, se baseia em dados quantitativos e qualitativos que avaliam as percepções e sentimentos do cliente.

# NPS - Pra que serve?

O NPS serve para **avaliar a satisfação e a lealdade dos clientes** em relação a uma companhia, independentemente de seu porte.

Considerando que, segundo pesquisa da Opinion Box, cerca de 70% dos consumidores brasileiros recomendam uma marca em suas redes de amigos e família quando se sentem **satisfeitos**, é possível concluir que a reputação de uma marca está atrelada à experiência do consumidor e que vale a pena medir esse índice de satisfação, certo?

# Classificação da Pesquisa NPS

Promotores (notas entre 9 e 10)

Neutros (notas entre 7 e 8)

Detratores (notas entre 0 e 6)

# 3 Vantagens de usar o NPS

- Melhora a Experiência do Cliente
- Otimiza a Performance do Escritório
- Impulsiona o Crescimento Orgânico

# NPS x ROI Retorno sobre Investimento

1- META DE INDICAÇÃO DE CLIENTES

2- META DE RETENÇÃO DE CLIENTES - CHURN

Lembre-se que manter um cliente é muito mais barato do que conquistar um novo!

# ELABORANDO UM PLANO DE AÇÃO

- Desenvolver um Onboarding para novos Clientes
- Elaborar Pesquisa de NPS e realizar periodicamente
- Analisar o ROI do departamento de Sucesso do Cliente
- Definir as Metas de Indicação e Churn
- Criar as Métricas para o departamento de Sucesso do Cliente

# PRESENTE:

PRESENTE PARA TODOS OS PARTICIPANTES DO CONGRESSO

## PACK ABS

## CONGRESSO CONTÁBIL CRC / MG - 2023

TREINAMENTO **JORNADA DO CRESCIMENTO CONTÁBIL**

MENTORIA DE **SUCESSO DO CLIENTE**

MENTORIA DE **ESTRATÉGIAS DE GROWTH**

# Obrigado!