



AULA COM EDU NEVES

SUMÁRIO

CONHEÇA SUA AULA

3

Entenda como funciona a aula.

COM QUEM APRENDEREI?

4

Conheça o professor que ministra a aula.

PRINCIPAIS PONTOS

5

Entenda os principais pontos que podem ser percorridos ao longo da aula.

PARTE 1

6

Reclame aqui e relacionamento de marca; Como usar estrategicamente informações sobre o cliente.

PARTE 2

10

Perguntas e respostas.

CONHEÇA SUA AULA



Esta aula, com Edu Neves, aborda a missão principal do Reclame Aqui, além dos principais assuntos relacionados ao posicionamento de marca, atendimento pós-venda e relacionamento com o cliente.



COM QUEM APRENDEREI?



EDU NEVES

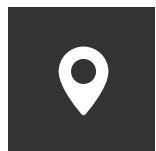
CO-FUNDADOR E CEO DO RECLAME AQUI

O Edu Neves é co-fundador e CEO do Reclame Aqui, plataforma com mais de 30 milhões de consumidores únicos por mês, 550 mil marcas cadastradas e a maior plataforma em reputação e confiança nas relações de consumo do mundo. Edu é estudioso, apaixonado e defensor de opiniões e recomendações de pessoas.



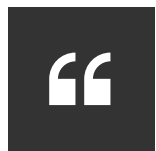
EDU NEVES

PRINCIPAIS PONTOS



CHECKPOINT DE APRENDIZAGEM

Assuntos totalmente conectados com a essência da disciplina que requerem a compreensão e atenção do aluno.



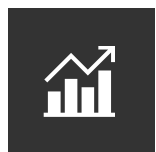
CITAÇÃO IMPORTANTE

Destaques acerca dos pontos altos da aula. Atuam como marcos de destaque sobre pontos importantes que, juntos, irão compor um importante mapa da disciplina.



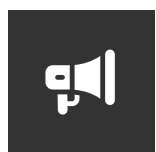
REAL BUSINESS CASE

Case ou situação prática que irá exemplificar a aplicação de conceitos importantes da disciplina em vivência real. Situações problema, reações e impactos, e consequências e soluções.



GRÁFICOS

Gráficos mais relevantes da disciplina com um breve resumo do que foi tratado e que precisa ser destacado.



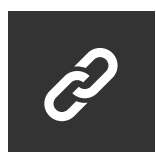
CONSULTORIA & MENTORIA

Importantes dicas sobre estratégias, aplicações práticas de conceitos apresentados e insights sobre profissões e mercado de trabalho.



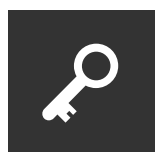
VÍDEOS

Exibição de vídeos apresentados durante a aula.



ACESSO RÁPIDO

Links importantes que são apresentados na aula por meio de QR Codes, com uma breve descrição do que contém. Assim, o aluno terá o acesso direto aos sites recomendados.



GUIA DE PALAVRAS

Palavras-chave apresentadas ao longo da aula acompanhadas de sua tradução, significado ou origem.



SUGESTÃO DE LEITURA

Indicações de obras, autores, artigos e sites que irão contribuir para o processo de aprendizagem.

PARTE 1

EDU NEVES



07:40 | CHECKPOINT DE APRENDIZAGEM

RECLAME AQUI E RELACIONAMENTO DE MARCA

O Reclame Aqui tem 23 anos de existência e surgiu devido à um contratempo sofrido pelo Maurício, seu fundador, ocorrido em uma viagem em que ele perdeu o voo, por questão de overbooking, que era uma prática regular na época. Nesse episódio, ele não conseguiu embarcar e perdeu a oportunidade de fechar um negócio. Ele tentou mostrar sua indignação à empresa, mas sem sucesso, pois não havia esse nível de escuta no mercado. Assim, ele resolveu criar uma plataforma onde as pessoas pudessem reclamar publicamente e as empresas responderem publicamente. Reclame aqui é uma empresa criada com visão de consumidor.



11:27 | GUIA DE PALAVRAS

MODERAÇÃO DE CONTEÚDO

A moderação de conteúdo é uma espécie de acordo entre um prestador de serviço e seu usuário, que deve concordar e seguir os termos para poder continuar utilizando o serviço.



13:17 | CITAÇÃO IMPORTANTE

"Cada dia menos os negócios são capazes de controlar suas marcas."

- Edu Neves



14:58 | GUIA DE PALAVRAS

RECORRÊNCIA

É o ato do cliente voltar a adquirir produtos ou serviços daquela marca.

CROSS SELING

Termo utilizado para caracterizar uma venda cruzada que são produtos complementares ao da compra principal.



15:12 | SUGESTÃO DE DOCUMENTÁRIO

Arremesso Final - apresenta o crescimento de Michael Jordan e do time Chicago Bulls nos anos 90.



17:33 | CITAÇÃO IMPORTANTE

"O jeito de construir a história de uma marca mudou."

- Edu Neves



22:43 | GUIA DE PALAVRAS

CUSTOMER EXPERIENCE

Customer Experiencie (CX), ou experiência do cliente é a marca que a empresa deixa no cliente que cria a impressão de sua marca. É uma prática que impulsiona e contribui para ampliação e crescimento da marca no mercado, uma vez que muitos usuários optam pela marca de acordo com sua reputação.



27:39 | CITAÇÃO IMPORTANTE

"A operação da empresa deve trabalhar no processo do cliente."

- Edu Neves



28:14 | REAL BUSINESS CASE

NUBANK

O Nubank é um case muito interessante, uma vez que, revolucionou um modelo de negócio antigo, melhorando a experiência, através de experiência digital e atendimento primoroso para cartão de crédito. O produto em si não mudou, mas a experiência sim.



32:24 | CHECKPOINT DE APRENDIZAGEM

COMO USAR ESTRATEGICAMENTE INFORMAÇÕES SOBRE O CLIENTE

As informações coletadas dos clientes através dos canais de comunicação e redes sociais pode ajudar de forma consistente a marca a se posicionar e influenciar a decisão do consumidor, algumas perguntas que devem ser feitas são:

- O cliente sendo uma mídia, como estimulá-lo e engajá-lo em redes sociais?
- Como transformar cada consumidor comprador em mídia?



34:47 | CITAÇÃO IMPORTANTE

"As pessoas só recomendam marcas em que confiam."

- Edu Neves



37:23 | GUIA DE PALAVRAS

OMNICALIDADE

Traduzida de "omnichannel" que significa "todos os canais", é um termo utilizado para representar a junção de vários canais de comunicação e de vendas de uma empresa.



38:47 | GUIA DE PALAVRAS

MARKETPLACE

É uma plataforma ou site que reúne vários vendedores, e uma gama de produtos, em que a plataforma oferece diversos serviços que são benéficos para o vendedor e para o cliente, como variadas modalidades de fretes, avaliação dos vendedores, dentre outros. Exemplos de marketplace: Amazon, Mercado livre, Shopee e Magazine Luiza.



43:40 | CITAÇÃO IMPORTANTE

"Não é possível performar só baseado em preço o tempo todo."

- Edu Neves

PARTE 2

EDU NEVES



00:01 | CHECKPOINT DE APRENDIZAGEM

PERGUNTAS E RESPOSTAS

Nesse momento da aula, Edu Neves responde as perguntas enviadas por alunos da FIA. Esse momento é mediado pelo professor Carlos Alves. Abaixo, as perguntas respondidas:

- 1) Como o Reclame Aqui tem trabalhado para melhorar a experiência do usuário e garantir que as reclamações sejam resolvidas de forma eficiente?
- 2) Como vocês tratam as reclamações quando são para vocês?
- 3) Como funciona a moderação, tendo em visto que hoje existem muitas fake news?
- 4) Como vocês têm visto a potencialidades das IA generativa?
- 5) Conte um pouco sobre uma experiência de tentar trazer as pessoas para próximo da empresa.
- 6) O reclame aqui vende ou tem algum produto sobre as estatísticas que juntam sobre as empresas?
- 7) Como vocês no Reclame Aqui percebem as empresas com erros corriqueiros, com os mesmos clientes e com os clientes novos?
- 8) Como você enxerga a maturidade do conceito de NPS no Brasil?
- 9) Como você tem visto outras métricas (além do NPS)?
- 10) Como garantir que a experiência do cliente será pensada, antes de tudo?
- 11) Como você vê o papel da educação na ação de pensar no cliente?
- 12) Sobre a atuação no SAC, como lidar com a disparidade entre investimento de recurso, tempo e marketing e não conseguir levar isso aos colegas?
- 13) Qual conselho você daria as marcas que não se engajam no Reclame Aqui?
- 14) Qual sua visão sobre critérios ESG e análise de conteúdo das reclamações?
- 15) Como você vê o loop de feedback entre o pessoal de sucesso do cliente para o pessoal de produto para voltar na questão de by design?
- 16) Você tem visto alguma diferença significativa no comportamento com relação as reclamações e centralidade no cliente de empresas B2B e B2C?
- 17) Na sua opinião o cliente sempre tem razão?



02:52 | CITAÇÃO IMPORTANTE

"É mais fácil confiar em uma marca que usa seu próprio serviço."

- Carlos Alves

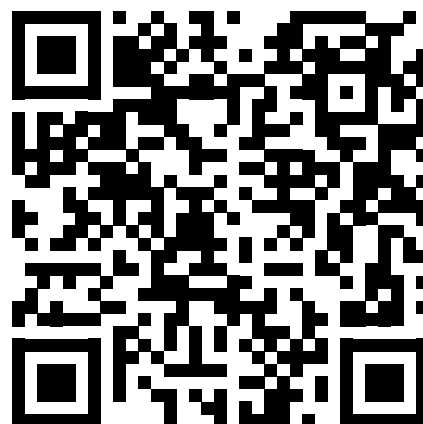


03:42 | ACESSO RÁPIDO

MANUAL DE MODERAÇÃO DE CONTEÚDO - RECLAME AQUI

Acesse o manual de moderação que tem todas as regras do que pode e o que não pode ficar publicado por vertical de mercado.

Caso não consiga acessar o QR Code, [clique aqui!](#)



07:42 | CITAÇÃO IMPORTANTE

"A IA está longe de ser um sistema empático."

- Edu Neves



14:06 | GUIA DE PALAVRAS

NPS - NET PROMOTER SCORE

É uma métrica utilizada para medir a satisfação dos clientes, que avalia o grau de fidelidade e a possibilidade de indicação do produto ou serviço para outras pessoas.



19:40 | CITAÇÃO IMPORTANTE

"Toda grande decisão requer coragem, algum sacrifício e o compromisso do acionista."

- Carlos Alves e Edu Neves



21:14 | CITAÇÃO IMPORTANTE

"A educação levanta a atenção para coisas que são importantes."

- Edu Neves



25:47 | CITAÇÃO IMPORTANTE

"A área de clientes é a área de curadoria da marca."

- Edu Neves



28:49 | GUIA DE PALAVRAS

ESG - ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE,

É um termo vindo do inglês, utilizado para se referir a práticas ambientais, sociais e de governança corporativa. Atuar de acordo com os padrões ESG contribuí para o aumento da competitividade e do setor empresarial, uma vez que, atualmente as empresas são acompanhadas de perto por seus stakeholders.

Fi ONLINE