

Dan Steinman, Lincoln Murphy e Nick Mehta

CUSTOMER SUCCESS

autêntica
BUSINESS

Dan Steinman, Lincoln Murphy e Nick Mehta

CUSTOMER SUCCESS



Como as **empresas inovadoras** descobriram
que a melhor forma de **aumentar a receita**
é garantir o **sucesso dos clientes**

autêntica
BUSINESS

Resumo de Customer Success. Como as Empresas Inovadoras Descobriram que a Melhor Forma de Aumentar a Receita É Garantir o Sucesso dos Clientes

De onde virá a receita do seu negócio no futuro? Sua empresa ainda é daquelas que têm que “matar um leão por dia” para fechar o mês? Já ouviu falar em receita recorrente?

Acha que customer success é assunto para empresas de tecnologia ou startups? Se essas e outras dúvidas lhe ocorreram, você precisa ler Customer Success para descobrir que, muito além de um neologismo, trata-se de uma nova estratégia para lidar com os modelos de negócios baseados em serviços em vez de produtos, em uso ao invés de propriedade.

Seja qual for o segmento em que atua, direta ou indiretamente, você será impactado por esse fenômeno. Customer success tem a ver com a geração de receita através da criação de drivers de retenção ativa de clientes, de redução do churn, e estratégias de upselling para maximizar o valor do cliente ao longo do seu ciclo de vida, o LTV (Lifetime Value).

Customer Success vai muito além da satisfação dos clientes. É saber que a sobrevivência da sua empresa depende do sucesso do negócio do seu cliente, e a partir daí adequar estruturas e processos para crescer de forma rentável e contínua.

Customer Success: como as empresas inovadoras descobriram que a melhor forma de aumentar a receita é garantir o sucesso dos clientes, vai ajudá-lo a: Compreender o contexto que levou ao início do movimento de customer success Construir uma estratégia de customer success comprovada pelas empresas mais competitivas do mundo Implementar um plano de ação para estruturar a função customer success em sua empresa Os clientes querem produtos que os ajudem a alcançar seus próprios resultados.

Ao assegurar que seus clientes obtenham valor com seus produtos ou serviços, você está protegendo as receitas recorrentes e criando um cliente para toda a vida. Customer Success mostra como dar início à revolução centrada no cliente e a mantê-la no longo prazo.

[Acesse aqui a versão completa deste livro](#)