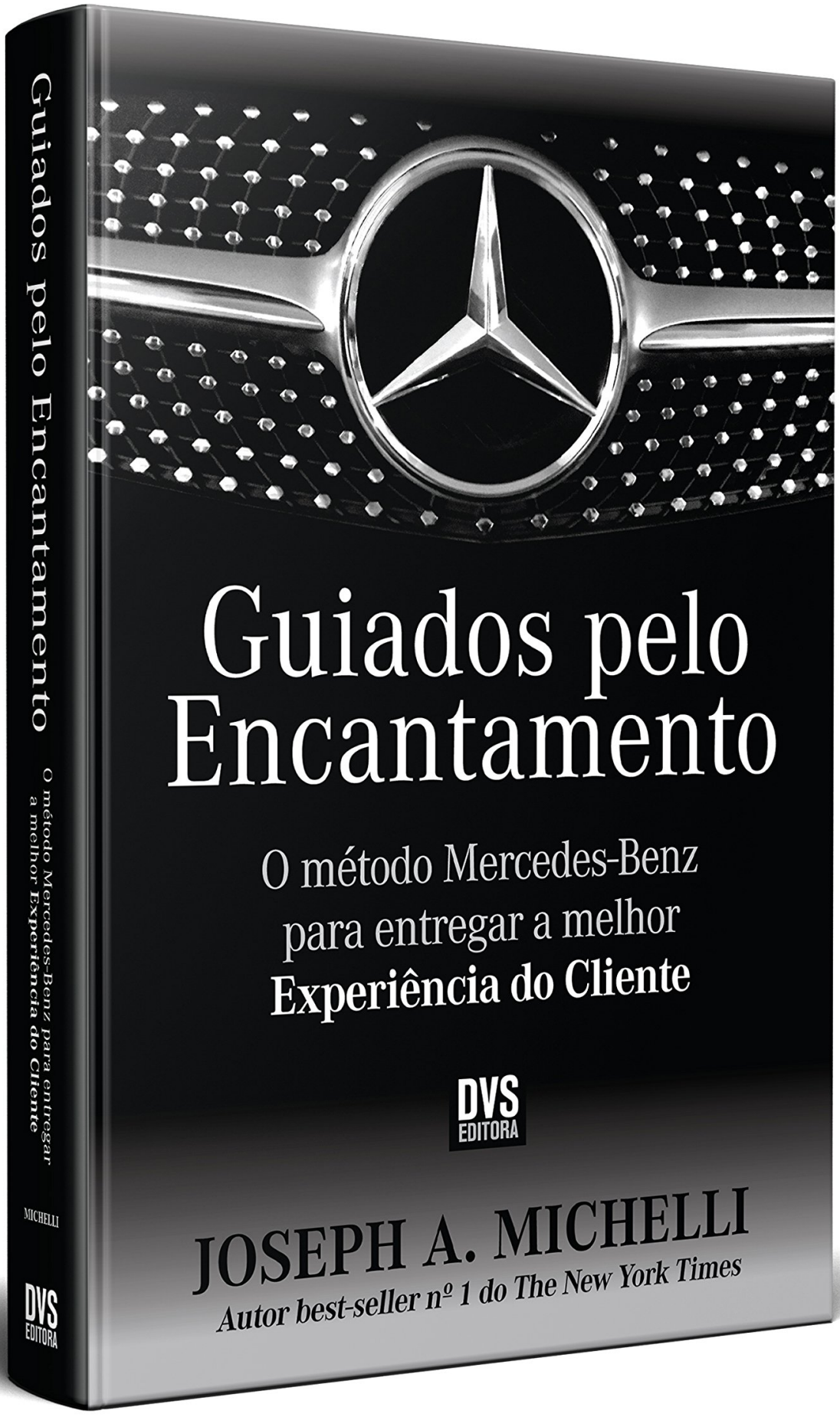
Guiados pelo Encantamento
O método Mercedes-Benz para entregar a melhor Experiência do Cliente
MICHELLI
DVS EDITORA
Guiados pelo Encantamento
O método Mercedes-Benz para entregar a melhor Experiência do Cliente
DVS EDITORA
JOSEPH A. MICHELLI
Autor best-seller nº 1 do The New York Times

Resumo de Guiados Pelo Encantamento. O Método Mercedes-Benz Para Entregar a Melhor Experiência do Cliente

O nome sozinho evoca imagens de luxo, segurança, inovação, qualidade e desempenho. Mas no mercado de hoje você precisa mais do que um produto de classe mundial para superar a concorrência – exatamente por isso é que os executivos da Mercedes-Benz dos EUA definiram um rumo para criar uma experiência do cliente que estivesse à altura de seus lendários veículos.

Esta é a história de como uma organização passou a ser guiada pelo encantamento. Ela revela o plano de ação utilizado pela Mercedes-Benz dos EUA para catapultar a empresa ao primeiro lugar nos rankings de estudos norte-americanos sobre satisfação do cliente, mantendo ao mesmo tempo o crescimento dos negócios.

Com acesso sem precedentes ao pessoal da empresa, o especialista em experiência do cliente Joseph Michelli traça a jornada empreendida pela companhia e identifica os fundamentos mais importantes para gerar o encantamento em qualquer organização voltada para o cliente.

Você aprenderá como: - Criar uma grande visão para gerar experiências excepcionais do cliente. - Identificar as exigências, necessidades e desejos em constante mudança de seus clientes. - Mapear as jornadas de seus clientes e os pontos de contato mais importantes.

- Avaliar eficazmente a percepção dos clientes durante a jornada com você. - Resolver as necessidades dos clientes com rapidez e melhorar constantemente seus processos de entrega. - Vincular recompensas e reconhecimento com a excelência na experiência do cliente em toda a sua organização.

Essas técnicas comprovadas fazem parte da cultura “Guiados pelo Encantamento” da Mercedes-Benz dos EUA, que estabeleceu um novo padrão de excelência no atendimento ao cliente, engajamento dos

funcionários e máximo desempenho.

Você encontrará estratégias passo a passo que podem ser customizadas para o seu modelo de negócios e necessidades dos clientes. Você descobrirá ferramentas valiosas como mapeamento da visão, rodas da jornada do cliente, estratégia centrada no cliente e processos de planejamento de recursos – mais de 20 perguntas fundamentais que você pode utilizar para diagnosticar o seu progresso e colocar a sua empresa no rumo certo.

Ao longo do percurso você terá uma visão rara e abrangente dos bastidores de uma empresa de classe mundial em ação. Você verá como uma organização “melhor ou nada” ficou obcecada pelo cliente, quilômetro após quilômetro, ano após ano.

E mais importante ainda, você aprenderá como melhorar a experiência do cliente, aumentar o seu compromisso com ele e levá-lo a uma jornada que tem como objetivo encantar – do jeito Mercedes-Benz.

Acesse aqui a versão completa deste livro