

P21 - Customer Success

Customer Sucess

Áreas Envolvidas		Pré vendas	Customer Sucess	Assistência	Pós vendas	Qualidade	Relação da atividade com o cliente	Indicador
Responsável		Analista	Analista	Analista	Analista	Analista		
Atividade		Analista	Analista	Analista	Analista	Analista		
1	Realiza contato com cliente e identifica oportunidade de venda						Alta	
2	Encaminha oportunidade de venda para vendedor						x	
3	Venda foi finalizada?						x	
4	Realiza acompanhamento (funil)						x	
5	Transfere cartão do cliente para CS confirmando finalização da venda						x	
6	Recebe informação que a entrega foi finalizada						x	
7	Realiza contato com o cliente e agenda treinamento ou visita						Alta	
8	Realiza treinamento/visita e encaminha acesso ao material técnico do equipamento						Alta	
10	Transfere cartão do cliente para ciclo inicial do CS						x	
12	Realiza acompanhamento de CS e aplica ciclo de pesquisas de satisfação						Alta	
	Foi identificada possível melhoria, reclamação ou cliente neutro detrator?						Alta	
11	Equipamento é medidor de umidade?						x	
12	Recebe relato do cliente e realiza assistência						Alta	
13	Recebe relato e auxilia cliente com o problema						Alta	
	Problema precisa ser encaminhado para Qualidade?						x	
	Encaminha relato via e-mail com os dados do cliente						x	
	Recebe oportunidade de melhoria ou reclamação do cliente						x	
	Realiza análise e encaminha para setor responsável						x	
	Necessidade de abertura de reclamação ou NC?						x	
	Realiza abertura e registro de relatório						x	
	Acompanha tratativa						x	
	Melhoria foi implementada/ Problema foi resolvido?						x	
	Comunica setor de CS para que realize fechamento do cartão "problema relatado"						x	
							Fim	

Revisão #3

Criado Thu, Mar 31, 2022 7:30 PM

Atualizado Mon, Mar 4, 2024 1:27 PM