



cia do cliente nas empresas

-venda por videoconferência com uma equipe formada por pessoas surdas, treinadas para atendimentos em Libras. Sem falar em sua assistente virtual, que virou tendência no mercado e trouxe maior encantamento com a marca e dinamismo ao atendimento com o consumidor.

Outro bom exemplo que vimos neste primeiro trimestre foi com a companhia aérea Azul. A empresa viu uma grande oportunidade de encantamento quando uma criança esqueceu seu brinquedo, um coelhinho Sansão, na brinquedoteca do aeroporto de Florianópolis. A marca não só encontrou o brinquedo e o devolveu para sua dona de quatro anos, como também elaborou uma verdadeira jornada, com imagens mostrando o Sansão embarcando no avião para os braços da criança.

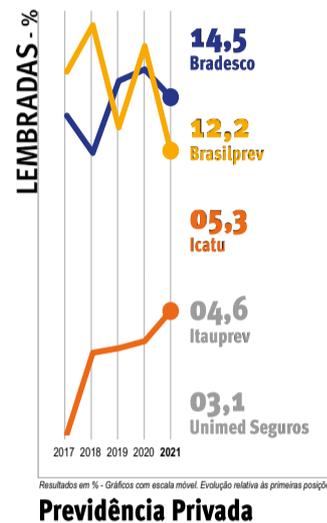
Citei esses casos para refletirmos sobre

a importância de encantar clientes, de tornar o consumidor um verdadeiro fã da sua marca. Ele não só será um comprador recorrente, como vai até mesmo te ajudar a reduzir o seu CAC (Custo de Aquisição de Clientes), trazendo mais pessoas para perto do seu negócio. O seu influenciador será o seu próprio cliente. Mas é fundamental incluir a tecnologia nesse processo, na jornada do cliente e inserir ferramentas de feedback, não dá para abrir mão do NPS (Net Promoter Score) e dos softwares com Inteligência Artificial.

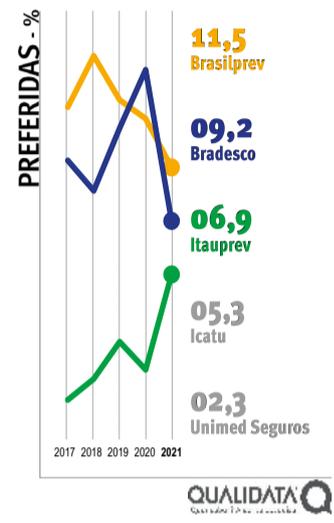
Deste modo, o consumidor do futuro será cada vez mais multiconectado, e entregar um bom produto e/ou serviço não será mais suficiente. As empresas precisarão fazer com que toda a jornada seja satisfatória para encantar e fidelizar o seu público. Em 2021, precisamos "devolver o Sansão" para o seu dono.

PREVIDÊNCIA PRIVADA

Bradesco e Brasilprev trocam de lado outra vez



Previdência Privada

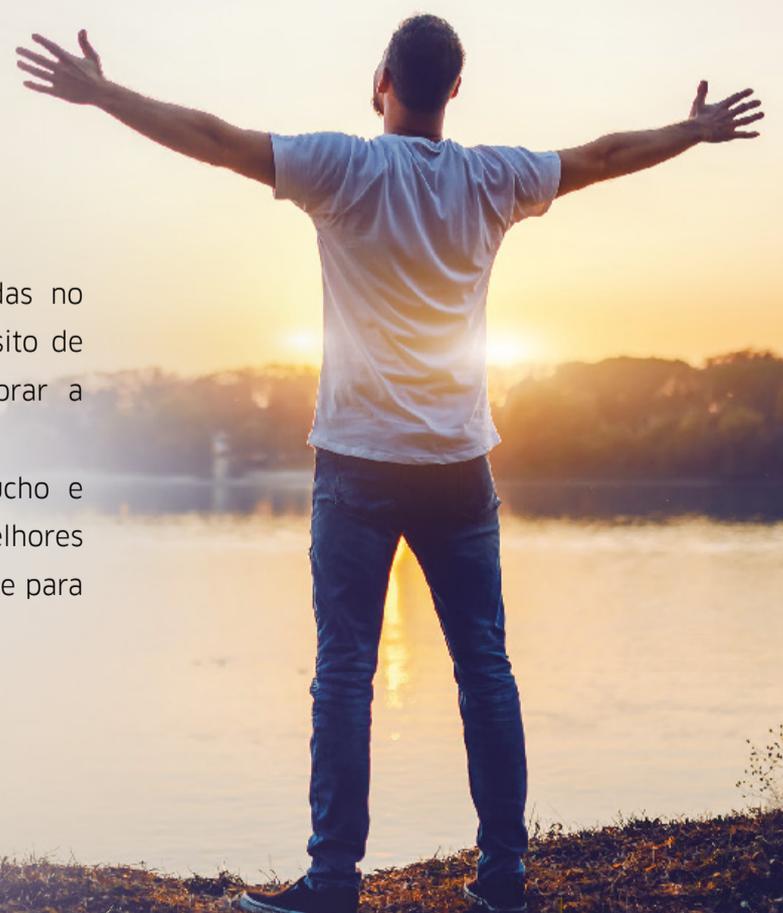


A liderança em Previdência privada vem sendo disputada por Bradesco e Brasilprev ao longo das avaliações. Agora, mais uma vez, as duas marcas invertem suas posições como as mais lembradas e preferidas no setor. Bradesco volta ao primeiro lugar na lembrança, com 14,5%, ficando a Brasilprev na segunda colo-

cação, com 12,2% das indicações do público pesquisado. A inversão também ocorre na preferência, em que a Brasilprev volta ao topo da lista, com 11,5%, e a Bradesco vai para o segundo lugar, com 9,2%. Dos entrevistados, 53,4% disseram não ter uma marca preferida neste setor.

Obrigada ao povo gaúcho: somos uma das marcas mais lembradas e preferidas em Previdência Privada.

ICATU



Estar entre as cinco marcas mais lembradas e preferidas no prêmio Marcas de Quem Decide confirma o nosso propósito de proporcionar tranquilidade financeira e ajudar a melhorar a qualidade de vida dos brasileiros.

Agradecemos, mais uma vez, a confiança do povo gaúcho e reafirmamos o nosso compromisso de oferecer as melhores soluções de proteção e planejamento financeiro para você e para quem você ama.



www.icatu.com.br

SAC Seguros e Previdência: 0800 286 0110. SAC Capitalização: 0800 286 0109.

Ouvidoria: 0800 286 0047, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados.