

# PRO3810



USP

## Aula 05 – CANVAS Relacionamento com Clientes e Canais

João Marcelo Leal Gomes Leite – 19/08/2024

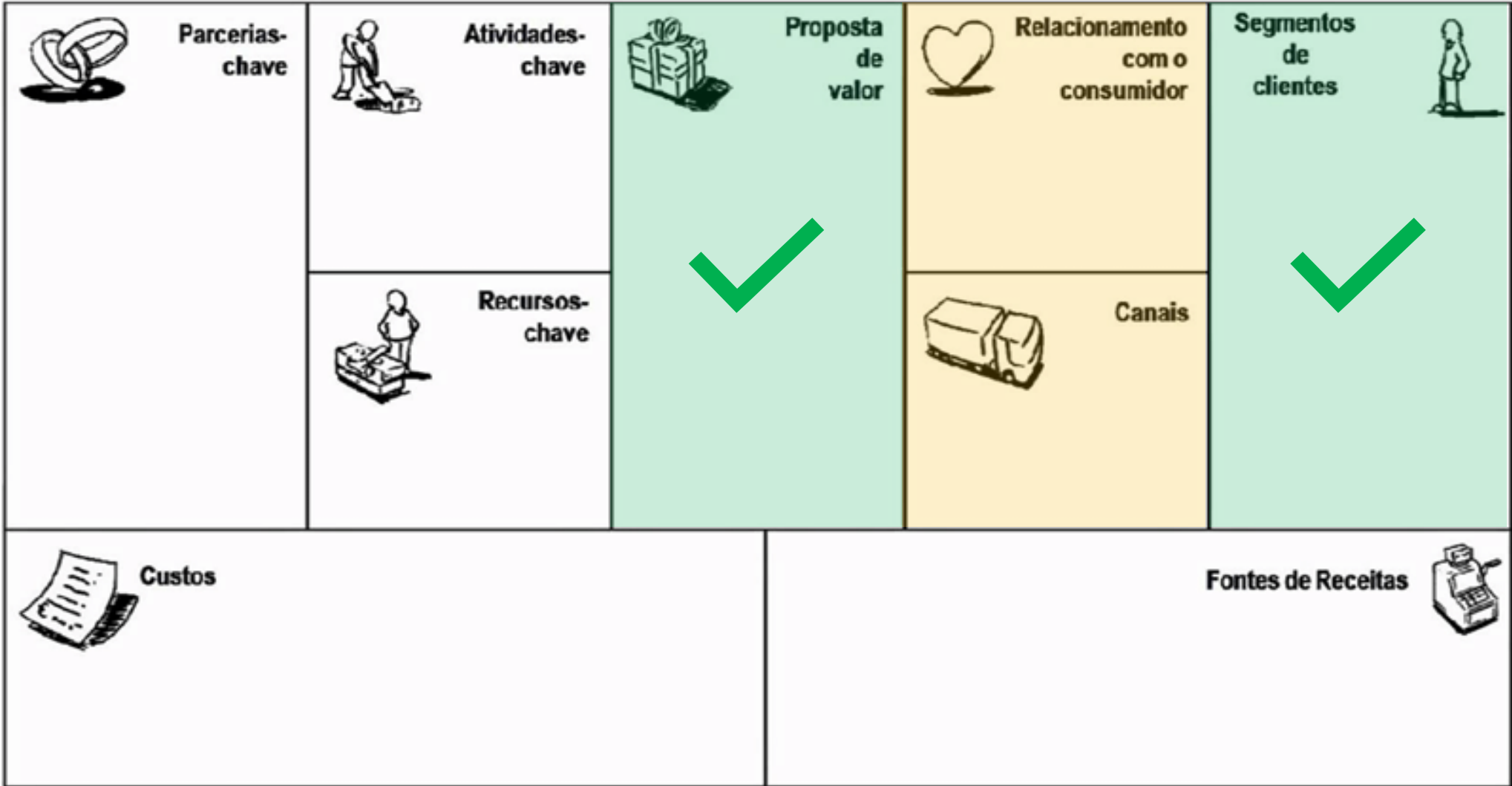
# Objetivo desta aula



**Ao final desta aula, vocês serão capazes de:**

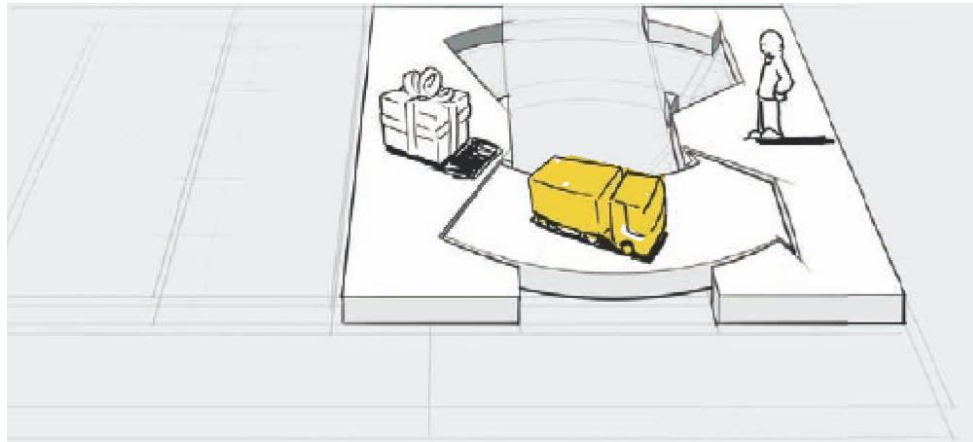
- 1. Analisar o relacionamento e os canais entre uma empresa e seus clientes.**

# CANVAS



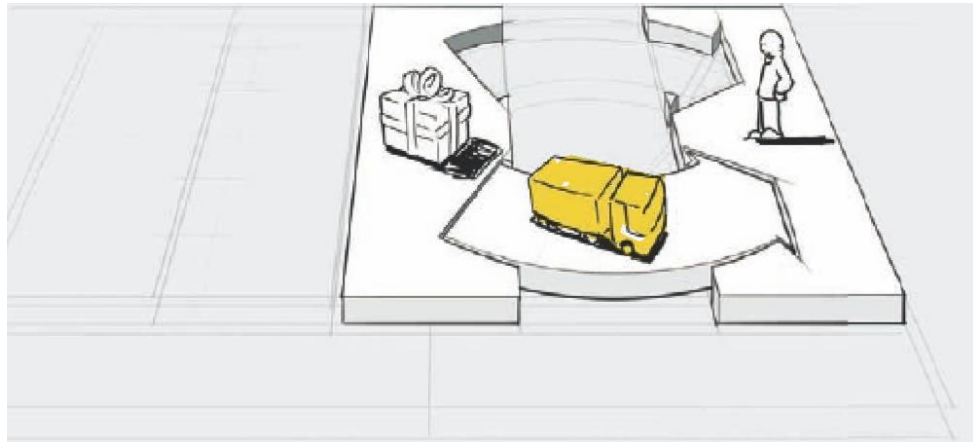
## Como uma empresa se comunica com e alcança seus segmentos de clientes, entregando sua proposta de valor?

- São os pontos de contato com os clientes: comunicação, distribuição e canais de vendas;



## Papel dos canais:

- Sensibilizar os clientes sobre os produtos e serviços de uma empresa;
- Ajudar os clientes a experimentarem a proposta de valor da empresa;
- Permitir que os clientes tenham acesso aos produtos e serviços da empresa;
- Entregar a proposta de valor da empresa;
- Fornecer suporte pós-vendas.

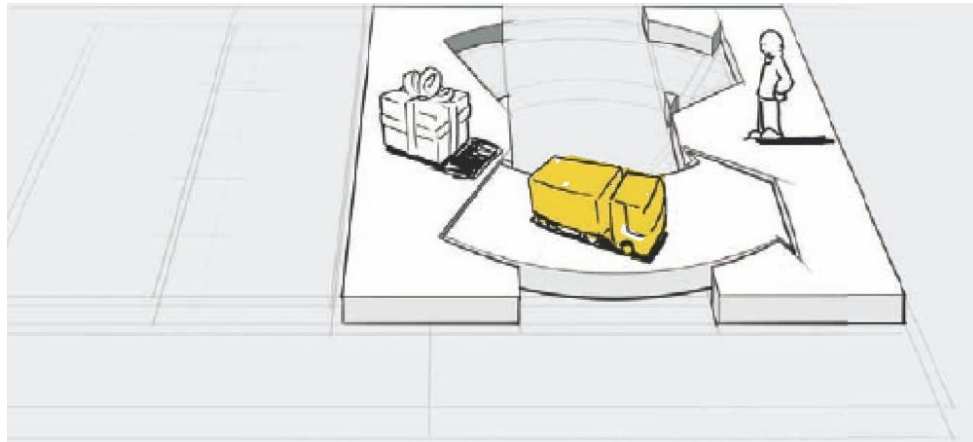


## Fases:

1. Conhecimento;
2. Avaliação;
3. Compra;
4. Entrega;
5. Pós-venda.

## Tipos:

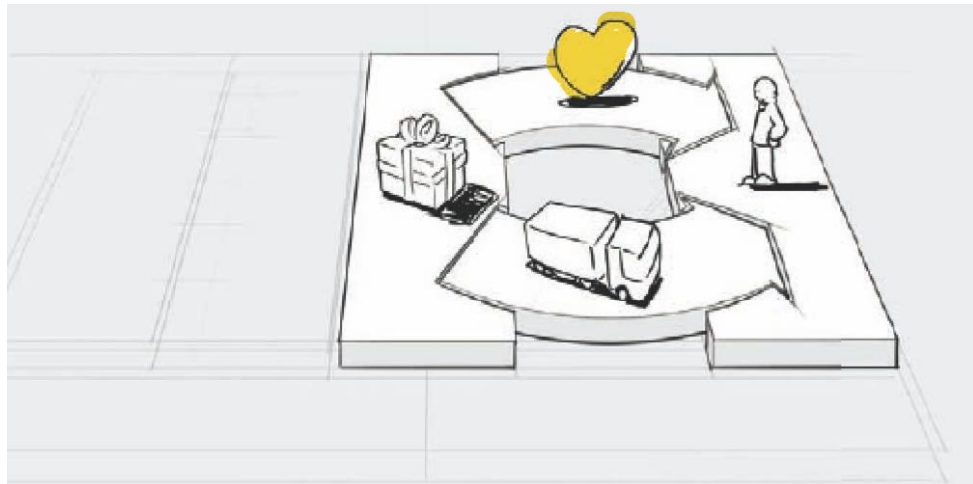
- Próprio x terceirizado;
- Direto x indireto (ex: loja multimarcas);



# Relacionamento com os clientes

## Que tipo de relacionamento a empresa estabelece com cada segmento de clientes?

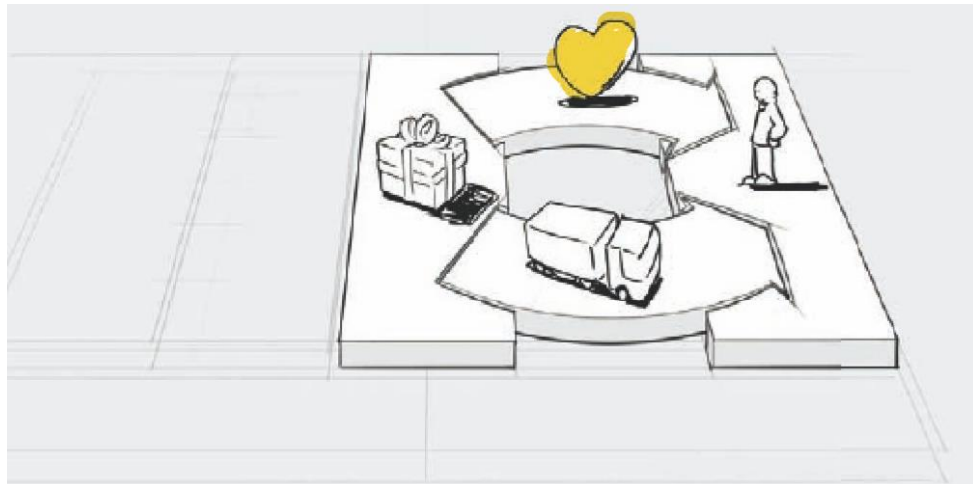
- Pessoais ou automatizados;
- Objetivos:
  1. Aquisição de clientes;
  2. Retenção de clientes;
  3. Aumento de ticket de vendas.



# Relacionamento com os clientes

## Diferentes tipos de relacionamentos:

- Pessoais;
- Pessoais dedicados (Ex: gerente de banco);
- Auto-serviço;
- Serviços automatizados;
- Comunidades;
- Co-criação (YouTube ou avaliações na Amazon.com).





# Escola Politécnica / USP

**Canais?**

**Relacionamento com os clientes?**



# Dúvidas?

# Trabalho em grupo



**Escolha um empresa:**

- 1. No CANVAS, monte o quadro dos “Canais”;**
- 2. No CANVAS, monte o quadro de “Relacionamento com os Clientes”.**

**Organize seu material para compartilhar com todos no final da aula!**

# Dúvidas?

# Obrigado!

João Marcelo L. G. Leite

[joamarceloleite@usp.br](mailto:joamarceloleite@usp.br)