

PRO3810



USP

Aula 05 – CANVAS Relacionamento com Clientes e Canais

João Marcelo Leal Gomes Leite – 19/08/2024

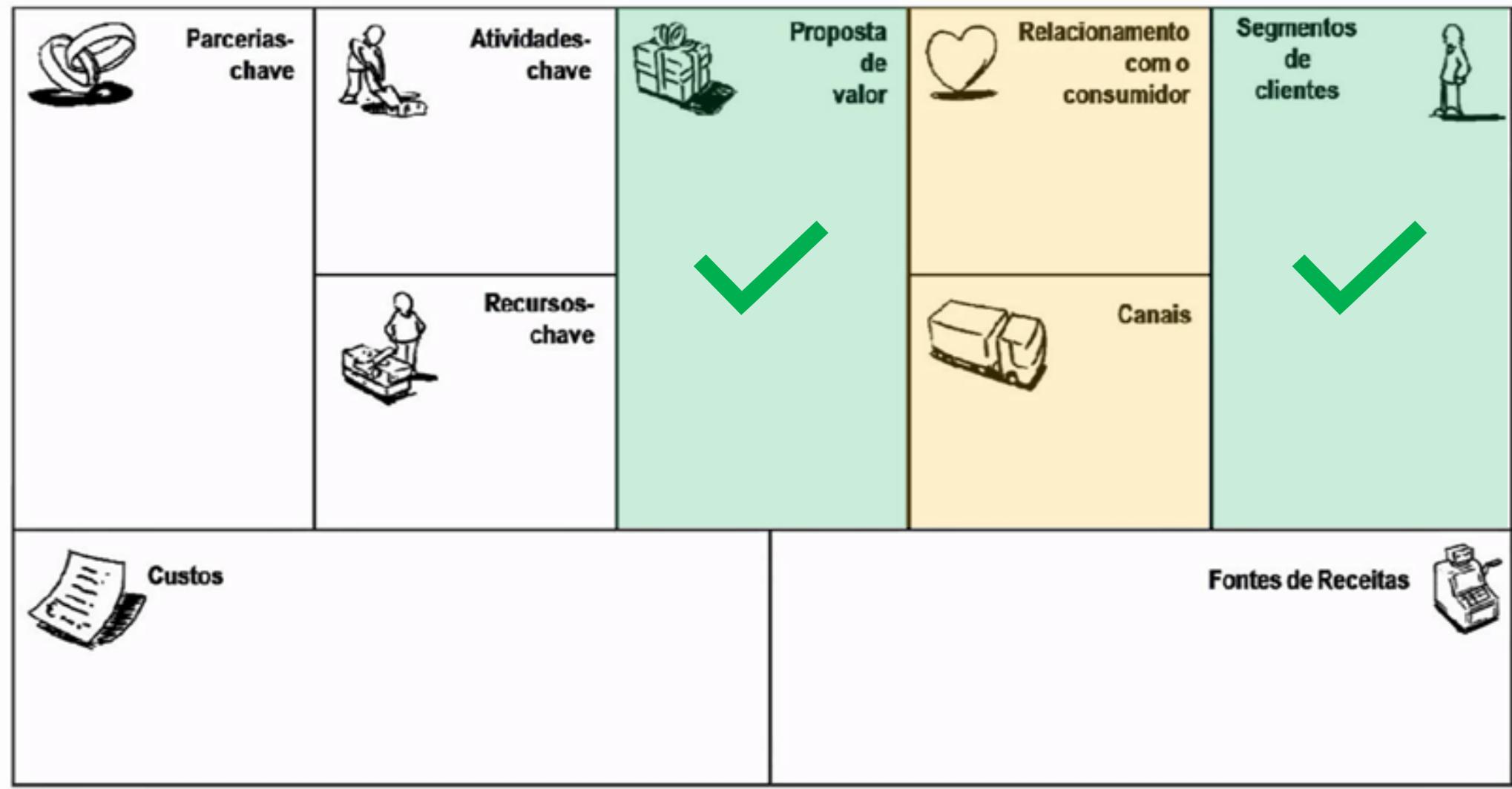
Objetivo desta aula



Ao final desta aula, vocês serão capazes de:

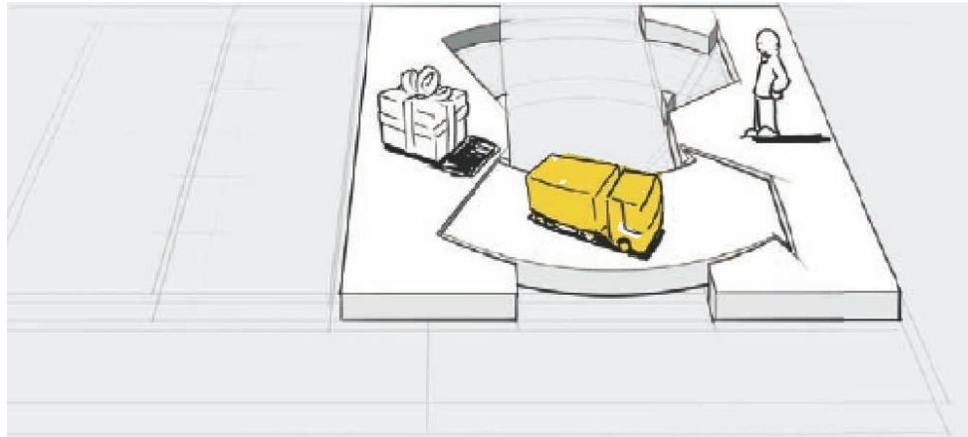
- 1. Analisar o relacionamento e os canais entre uma empresa e seus clientes.**

CANVAS



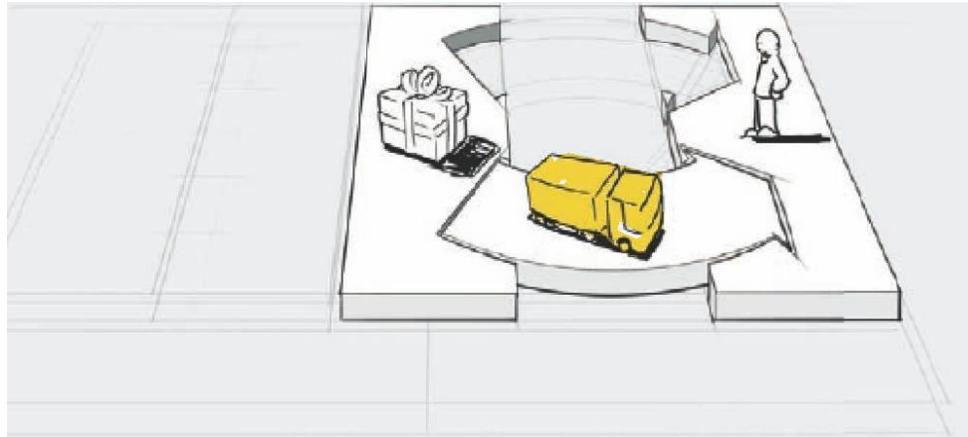
Como uma empresa se comunica com e alcança seus segmentos de clientes, entregando sua proposta de valor?

- 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.

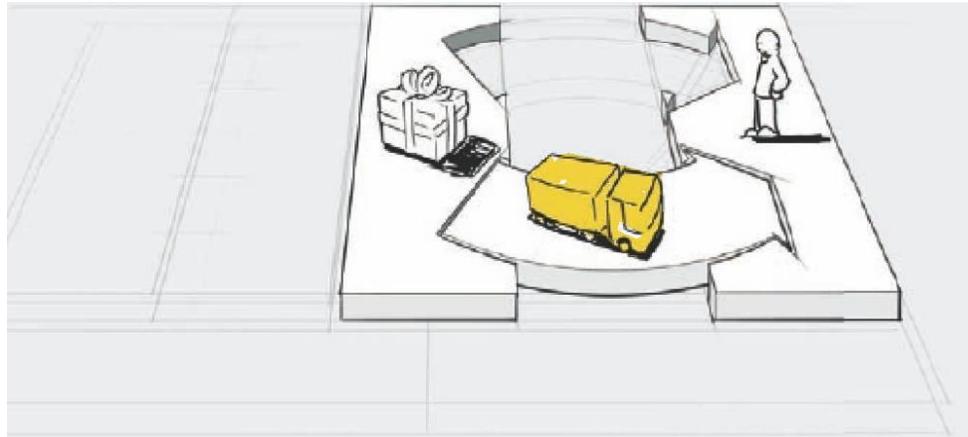


Fases:

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

Tipos:

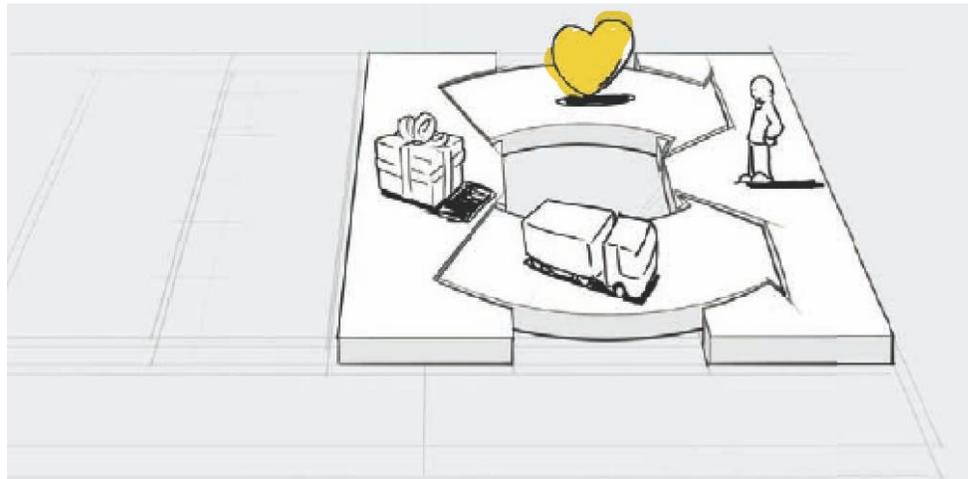
- Próprio x terceirizado;
- Direto x indireto (ex: loja multimarcas);



Relacionamento com os clientes

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

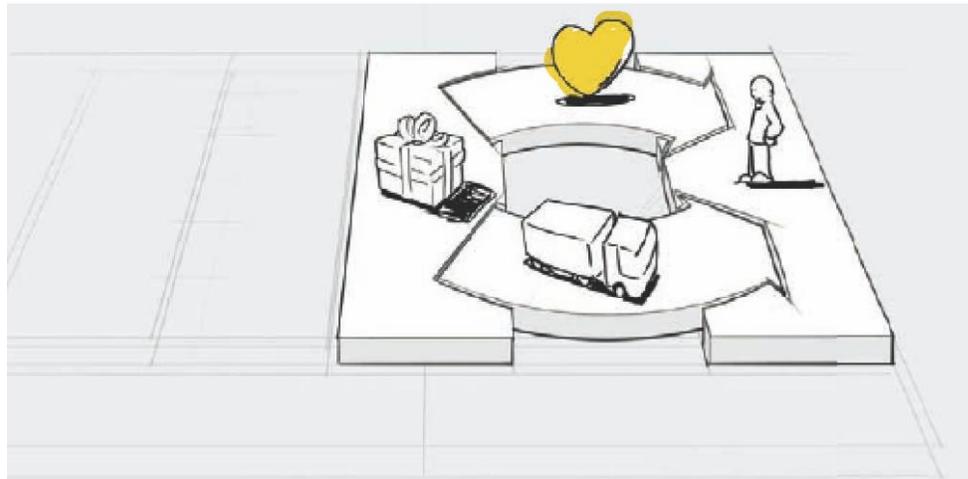
- Pessoais ou automatizados;
- Objetivos:
 1. Aquisição de clientes;
 2. Retenção de clientes;
 3. Aumento de ticket de vendas.



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

joaomarceloleite@usp.br