

EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO: CONCEITOS E
SOLUÇÕES



ENCERRAMENTO DA UNIDADE

EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO



CONCEITO NA PRÁTICA:

- A startup de Marina atua **no nicho de nutrição e bem-estar**. Marina, com uma paixão por promover um estilo de vida saudável, criou uma plataforma online que oferece planos de alimentação personalizados.
- Apesar do crescimento inicial, a empresa enfrentou **desafios em manter a satisfação dos clientes** devido a falhas na comunicação e na personalização do serviço.
- A empresa percebeu um **aumento nas reclamações dos clientes relacionadas à falta de personalização nos planos de alimentação e demoras na resposta a consultas**. Além disso, alguns clientes sentiam que a comunicação da empresa era complexa e impessoal, dificultando o entendimento de informações importantes sobre nutrição e bem-estar.



CONCEITO NA PRÁTICA:

- Para superar esses desafios, a startup implementou várias estratégias focadas em empatia, eficiência, comunicação clara e personalização.
- Primeiramente, Marina investiu em treinamento de equipe para desenvolver habilidades de escuta ativa e empatia, garantindo que os clientes se sentissem compreendidos e valorizados.
- Para melhorar a eficiência, a empresa adotou um sistema de gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM) para agilizar a resolução de problemas e consultas.



CONCEITO NA PRÁTICA:

- Na questão da comunicação, a empresa simplificou a linguagem de seus conteúdos e comunicações, tornando-os mais acessíveis e fáceis de entender.
- Além disso, a startup aprimorou sua tecnologia de IA para oferecer recomendações de planos de alimentação verdadeiramente personalizadas, baseadas nas preferências e necessidades específicas de cada cliente.
- Essas mudanças resultaram em uma melhoria significativa na satisfação do cliente. As reclamações diminuíram, enquanto a retenção e a lealdade dos clientes aumentaram.

