

DENILSON MARCELINO  
ESPECIALISTA DO IFOOD



EMENTA

EXPERIÊNCIA DO  
**CLIENTE**

# **SOBRE DENILSON MARCELINO**

---

Apaixonado pelo universo de CX e pelo propósito de proporcionar melhores experiências aos nossos clientes e fã de carteirinha de profissionais e empresas que colocam o cliente no centro de suas decisões. Voice of Customer do IFood, colunista, Mentor, além disso, professor e Especialista em VoC e NPS.



**O Atendimento é a área que me acolheu. E foi no call center que aprendi a dar valor ao cliente, ou melhor, a pessoa por trás da relação comercial. Percebi, desde cedo, que atender é ir muito além das fronteiras de produto ou serviço. Afinal, um fator essencial acaba, muitas vezes, ignorado pelos processos e procedimentos criados internamente: os sentimentos e expectativas.**



**Me encontre no LinkedIn:**



*[Denilson Marcelino](#)*

# TRILHA DO ESTUDO

---

## AULA 01 - O CLIENTE NO MERCADO BRASILEIRO

Saiba como a experiência do seu cliente chegou em nosso mercado e como você pode trabalhar tudo isso e fazer conexão com o que aconteceu no passado, para aplicar nos dias de hoje.

### ESTRUTURA DA AULA

- Código de Defesa do Consumidor
- Premiações e reconhecimentos
- Sites de reputação de marca

## AULA 02 - O QUE É COSTUMER EXPERIENCE?

Entenda efetivamente o que é o CX (Customer Experience) e saiba o motivo de ele ser um diferencial competitivo e essencial para a sobrevivência do seu negócio.

### ESTRUTURA DA AULA

- Definição do CX
- Dados e Pesquisas realizadas
- Atendimento personalizado

## AULA 03 - A CULTURA CENTRADA NO CLIENTE

Pensar no seu cliente é a base para o desenvolvimento de uma cultura de valores e de grande potencial. Você tem conseguido levar esse diferencial para a sua marca? Aprenda nessa aula a acolher os seus clientes e cativá-los de forma única.

### ESTRUTURA DA AULA

- Cultura empresarial
- Cliente sendo o centro
- Necessidade do seu cliente

# TRILHA DO ESTUDO

---

## AULA 04 - ESTRATÉGIA DE CX

Estratégia não é nenhum bicho de sete cabeças e podemos te mostrar nesta aula! É algo fácil de compreender e vamos simplificar isso para você, vinculando ao CX e te dando maior clareza do que você precisa modificar em seus processos de atendimento.

### ESTRUTURA DA AULA

- Personalização
- Pequenas atitudes adotadas
- Valor agregado

## AULA 05 - DADOS E MÉTRICAS

Como você vem trabalhando os seus dados em relação aos seus clientes? Você está centralizando os seus dados e fazendo algo? ou tem deixado de lado e não se preocupado com os dados que você tem tido acesso? Isso faz muita diferença em seu resultado final e vamos te mostrar nessa aula.

### ESTRUTURA DA AULA

- Como capturar dados importantes
- Pesquisas de satisfação
- Como aplicar esses dados

## AULA 06 - VOC | VOZ DO CLIENTE

Entenda a metodologia de como utilizamos a experiência do cliente e como a aplicamos de forma estratégica. Te mostraremos um caminho prático de como você trará a Voz do cliente para dentro da sua empresa.

### ESTRUTURA DA AULA

- Definição de VOC
- Exemplo prático
- Coleta de dados
- Análise de dados
- Transformação

# TRILHA DO ESTUDO

---

## AULA 07 - PROBLEM SOLVING EM CX

É com base nos dados coletados em suas pesquisas que você consegue identificar os problemas atuais da sua empresa e quais são as suas fortalezas. Para que assim, você consiga inovar e avançar para novas perspectivas em seu empreendimento. Pronto para aprender a importância disso? Assista a essa aula e saiba como aplicar de forma direta esse processo.

### ESTRUTURA DA AULA

- Atender a dor do cliente
- Olhar diferenciado pelo cliente
- Aplicando inovação

## CONCLUSÃO

Queremos que você tenha um ótimo aproveitamento de tudo que foi visto até aqui. Então, assista a essa última aula para a conclusão desse conteúdo e fique por dentro de todos os insights que você precisa para proporcionar uma melhor experiência aos seus clientes.

### ESTRUTURA DA AULA

- Aspectos importantes
- Próximos passos
- Entre em contato com Denilson



**Acredito que a relação de VoC precisa ser unitária com cada um dos milhões de pedidos mensais. Um pedido tem uma história, seja ela o combo de lanche com brinquedo, que irá alegrar uma criança ou o bolo que irá celebrar mais um ano de vida de um aniversariante. Sim, somos capazes de entregar uma boa experiência nas milhões de ocasiões e transformar clientes em fãs.**

**Denilson Marcelino**

