

Produto, Serviço ou
Experiência?



café :)

Commodity

- Zero Touch

R\$ 0,02 por xícara



Produto

+ Marca

R\$ 1,00 por xícara

Embalotamento



Serviço

+ Marca

+ Percepção de Qualidade

R\$ 3,00 por xícara



Experiência

+ Marca

+ Percepção de Qualidade

+ Pertencimento

+ Conforto

+ ...

R\$ 10,00 por xícara



Escolha uma opção

Commodity

Produto

Serviço

Experiência

Commodity

Produto

Serviço

Experiência

Ok, mas como
entregar isso?



JOSEPH MICHELLI

A ESTRATÉGIA STARBUCKS



5 PRINCÍPIOS PARA TRANSFORMAR
SUA EMPRESA EM UMA
EXPERIÊNCIA EXTRAORDINÁRIA

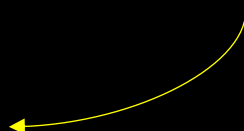


ΕΣΤΙΒΕΙΡΑΙΣΙ ΕΣΤΙΒΟΚΔΙΝΥΚΙΑ
ΣΠΥ ΕΡΙΒΒΕΣΥ ΕΠ ΔΙΥ

Os 5 Princípios

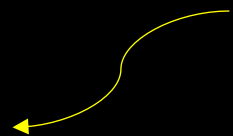
1 – Aja como se
fosse o dono

*Ué, mas eu
não sou?*





você





+



Você deseja que sua equipe
tenha uma entrega tão
excelente quanto a sua?



O que falta para
ele agir como chefe?

- 1) Autoridade
- 2) Confiança na cultura
- 3) Conhecer as prioridades



“Crie momentos mágicos”

Reconheça os
momentos mágicos

2 – Tudo Importa



Atenção nos
Detalhes

Captação

Surpreenda
com entrega
de valor

Captação

Atenção às
necessidades
do lead

Over Delivery

Integridade

Venda

Venda

Pressão na medida certa
(lembra do pote do cachorro)

"Cartas na manga"

valorize o
investimento
do cliente

Integridade

Atendimento

Atendimento

Sempre verifique
a comunicação

checklist

Avaliações
constantes

Script para
resolução de
crises

Over delivery

uniforme
sempre perfeito

Integridade



Atenção nos
Detalhes

Sabe quem mais presta
a atenção nos detalhes
de sua empresa?

O Cliente!



O Cliente!





Lembra
deles?

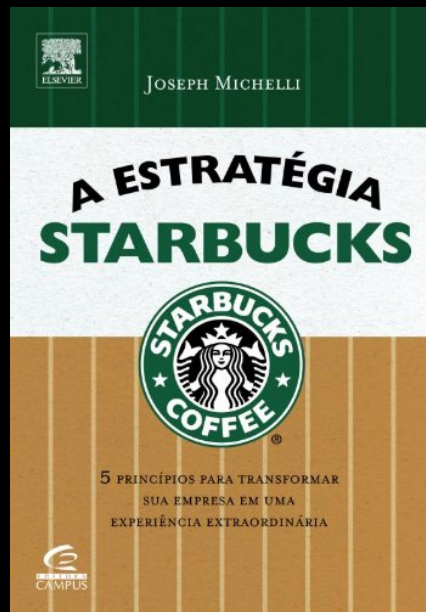


Cada funcionário
é um outdoor
ambulante da
sua empresa

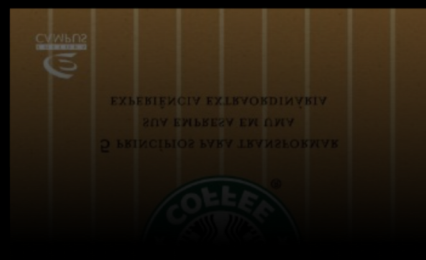
*Como será que eles
te representam?*

Quais as suas medidas
de proteção do controle
de qualidade?





Uma válvula de U\$ 0,70 ajudou o Starbucks a se tornar uma empresa de capital aberto!



3 – Surpresa e Encantamento

Não pode ser
pão duro neste
princípio



Seja criativo na hora
de agradecer sua equipe
e clientes



WINE OF MENDOZA ARGENTINA
FINCA LAS MORAS
BLACK LABEL
Elegance in its own right
BONARDA
2015
SAN JUAN · CUYO · ARGENTINA

WINE OF MENDOZA ARGENTINA
FINCA LAS MORAS
BONARDA
2016 ARGENTINA
12,5% Vol. - Contenido 750 ml

Colomé
DESDE 1831
Lote Especial.
Bonarda
Año: 2014
Viño: La Brava, 1700 msnm
Uva: 100% Bv vlv
Lote: 15.000 de 750 ml
Vino Tinto de Gran Altura.
de Calchaquí - Salta - Argentina
Elaborado por:
Bodega Colomé S.A. D.N.V. S-2005.
Bodega de Argentina www.bodegacolome.com
14,0% vol. Contenido 750 ml

WINE OF MENDOZA ARGENTINA
LA LINDA
BONARDA
2016
BODEGA FAMILIA BOSCA
FAMILIA ARIZU



IEB

INSTITUTO BRASILEIRO DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E LETRAS

Fone (61) 3248-7449 • www.ieb.org.br





São brindes ruins?

Demonstram que você
teve interesse em saber
mais sobre a pessoa?

Alguém lembra disso?



Era sucesso em 2007

Um funcionário me deu a dica!

*Prestou atenção
nos detalhes*

*Agir como se
fosse o dono*

Surpreendeu!





Como você pode surpreender outras pessoas por meio de pequenos gestos ou reconhecimento?

4 – Abrace a Oposição

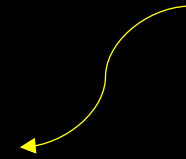


Você gosta de
água morna?

*Gelada é melhor né?
(ou mesmo quente, com um chá)*



Essa é a sua
oportunidade
de brilhar!



Dia a dia . Cliente neutro

Problema . Cliente frustrado

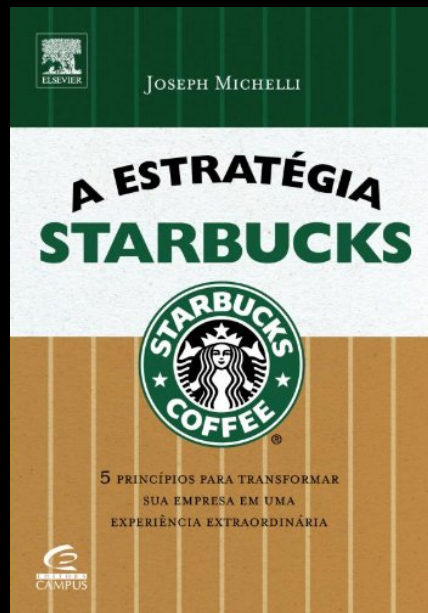
Reclamação . Cliente enfurecido

Resolução . Cliente mais feliz



O cliente não está frustrado com a sua empresa, mas sim da imagem que ele projetou dela durante o problema!

Basta provar que você é diferente do que ele pensou!



Uma cliente reclamou que não havia gancho para pendurar o casaco. A gerente ouviu e, por sua conta, comprou e instalou um gancho na loja (que ainda está lá)





Prestou atenção
nos detalhes

Abrçou
a oposição

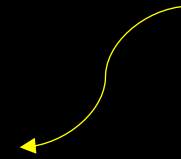
Agiu como se
fosse o dono

Surpreendeu!





Essa é a sua
oportunidade
de brilhar!

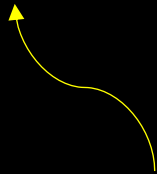




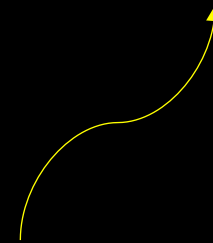
5 – Deixe Sua Marca

Responsabilidade

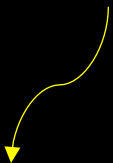
Moral



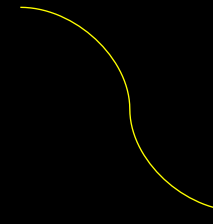
Ética



Fiscal



Social





Por que?

Qual o problema
em ser malvado?

As pessoas **preferem não só fazer negócios**
com empresas com responsabilidade social,
mas também trabalhar para elas

Pesquisa feita pela Starbucks®

Ao escolher um empregador, **os candidatos mais talentosos e qualificados** levam em consideração, cada vez mais, a ética da empresa e o apoio que ela dá à comunidade

Pesquisa feita pela Starbucks®

Os funcionários são **mais produtivos** quando o ambiente de trabalho é compatível com seus valores pessoais

Pesquisa feita pela Starbucks®



Mesmo uma
pequena empresa
pode ajudar em
grandes ações

Obrigado!



Rafael Bernardes

rafael@bernardes.com.br

21 98162-3956

[Facebook.com/bernardes.rafael](https://www.facebook.com/bernardes.rafael)