

Como encantar os clientes com técnicas de Customer Experience

Você sabe o que empresas como Walt Disney, Orlando Magic, Apple e Harley Davidson têm em comum?

Todas elas estão voltadas às experiências dos seus clientes e trabalham para encantá-los por meio de estratégias de CX. Boa parte desse encantamento está diretamente relacionada à percepção que o consumidor tem da marca, produto ou serviço adquirido, mas algumas ações podem contribuir para excelência no atendimento.

Para compreender a importância disso para um bom relacionamento com o cliente, conversamos com Letícia Martins, Head de Sucesso do Cliente na Co.Aktion, ecossistema de soluções de CX que integra pessoas, empresas e tecnologias, que destacou três importantes pilares encontrados nestas organizações que podem ser replicados por outras empresas. Confira:

1) Processos - Muitas empresas, com a intenção de padronizar processos, acabam criando burocracia e entraves com os pedidos dos clientes. Processos bem definidos e criados conforme as necessidades e demandas dos próprios clientes, certamente são o grande diferencial das marcas: Walt Disney, Orlando Magic, Apple e Harley Davidson. Tudo é feito e pensado para gerar a melhor experiência ao consumidor, o chamado fator "Wow!", pois entendem a importância de cada cliente para o seu negócio. Quantas vezes você já solicitou algo simples a empresas e teve como resposta: desculpe, mas esse não é nosso processo padrão? Muitas organizações acreditam que os processos devem ser seguidos à risca e não percebem que isso pode estar indo na contramão com o que realmente importa: os clientes.



O encantamento está relacionado à percepção que o consumidor tem da marca, produto ou serviço.

2) Treinamento - Para que os processos sejam bem conduzidos e não se percam na rotina, é necessário que haja treinamento com os colaboradores. E isso, implica em ir muito além do um slide e uma palestra no dia de onboarding da empresa, e sim em investir em treinamentos constantes, que certificam que tudo está ocorrendo conforme a empresa deseja. Durante uma visita à Disney pode se perceber alguns resultados destes treinamentos. Todos os colaboradores são treinados para que quando uma criança se aproxima, eles se ajoelham e se colocam na mesma altura dos olhos dos pequenos visitantes. Dessa maneira, meninos e meninas se sentem vistos da mesma forma, olho no olho. Esse detalhe ajuda a construir a percepção da criança sobre sua vivência no parque.

3) Cultura - Existem duas práticas que devem ser levadas em consideração quando se fala em CX: cultura organizacional e cultura dos consumidores. Do ponto de

vista da cultura organizacional, essas marcas são movidas pelo propósito e, para ele ser cumprido, é necessário que os colaboradores estejam na mesma sintonia, trilhando o mesmo caminho que a organização.

Por isso, as soft skills são valorizadas desde o processo seletivo. Buscam-se candidatos que se encaixem na cultura organizacional para que as hard skills sejam desenvolvidas junto à empresa. Já na cultura dos consumidores, alguns pontos são essenciais e necessitam de atenção redobrada. Um brasileiro, por exemplo, se comporta de forma bem diferente a um americano e isso se reflete não só nos costumes, como também nas negociações.

Além de entender sobre a economia do país é necessário entender a cultura dos consumidores, para isso, precisamos contar com pessoas na empresa que de fato vivenciam essa cultura, para que os clientes se conectem com elas, e somente assim será possível atender de fato as necessidades e desejos desses clientes. - Fonte e mais informações: (<https://coaktion.com/>).

Dicas simples para proteger sua identidade digital

Atualmente, a premissa básica da internet não é mais proteger o anonimato, mas a identidade digital. Isso porque se tornou fundamental, tanto para as instituições quanto para usuários finais, saber exatamente quem está do outro lado da tela.

"Os casos mais comuns de fraude de identidade que vimos este ano estão relacionados à abertura de contas falsas", disse Philipp Pointner, diretor de Identidade Digital (CDO) da Jumio. "Os criminosos podem utilizá-las para fins de lavagem de dinheiro ou esquemas nos quais esperam que os limites sejam aumentados para então pegar o dinheiro e desaparecer".

A Jumio também detectou outros tipos de esquemas, incluindo o uso de deepfakes em biometria para o roubo de contas, manipulações digitais e lavagem de dinheiro.

Para prevenir a fraude digital, e uma vez que o roubo de identidade cresce em nível global, Pointner dá cinco dicas para que consumidores protejam sua identidade digital:

- 1) Lembre-se e assuma que os seus dados estão na rede. Parece óbvio, mas muitas vezes não temos noção de quanto das nossas informações circulam por aí.
- 2) Utilize a autenticação em dois fatores (2FA) sempre que possível.
- 3) Cuidado com quem você compartilha dados. Uma vez que você passa seus dados, ele pode ser acessado de formas que você não imaginava nem pretendia.
- 4) Fique atento às coisas que você precisa monitorar. Revise suas declarações com regularidade e entenda cada linha dos termos

de uso e contratos envolvendo sua conta bancária e seu cartão de crédito. Aproveite alertas automáticos oferecidos pelos aplicativos bancários.

- 5) Cuidado com o compartilhamento de documentos físicos ou quando você precisa fazer o upload ou enviar e-mail com cópias da sua identidade ou passaporte. Adicione sempre marcas d'água ou inclua textos como "não é válido para fins de identificação" ou "Válido especificamente para o aplicativo XXX" sobre a imagem.

Desta forma, você dificulta o uso de seus documentos por criminosos para, por exemplo, abrir contas em seu nome. - Fonte e mais informações, acesse: (<https://www.jumio.com/pt>).

Black Friday pode ser 'tudo pela metade das vendas'

Fernando Guimarães (*)

A alternativa para quem está em dúvida quando à robustez de suas defesas é apostar em máxima flexibilidade e ultra vigilância

Uma grande empresa de pagamentos detectou recentemente que uma parcela significativa das fraudes registradas em seu sistema era resultado de um golpe simples, porém de difícil tratamento porque envolvia o relacionamento com seus clientes varejistas.

A estratégia utilizada pelos fraudadores consistia em entrar em contato com a instituição responsável pela transação financeira se passando por um funcionário da loja onde ela foi originada e pedir o estorno do valor pago. Ao fazer isso, pensando estar atendendo a um pedido do seu cliente, a empresa em questão tinha o dinheiro desviado de sua função legítima e produzia um grande prejuízo tanto para a própria vendedora do produto quanto para a própria instituição financeira.

Imaginando que este tipo de situação pode ocorrer em larga escala durante a Black Friday, que se aproxima, é preciso fazer o alerta de que, enquanto o consumidor deve ficar atento com as promoções no modelo "Tudo pela metade do dobro do preço", os lojistas e a indústria de pagamentos como um todo precisam ficar atentos com os golpes ligados à verificação de identidade. Caso contrário serão vítimas do prejuízo na data sazonal no modelo "tudo pela metade das vendas".

Na verdade, além do golpe do estorno, que também pode ser aplicado em outra variação, utilizando o nome do cliente final, alguns dos principais ataques às vendas nesta época do ano se darão justamente pela porta da dificuldade de verificação da identidade. São os casos do uso da identidade de outra pessoa, no qual o fraudador se faz passar por outra pessoa para criar cartões de crédito e fazer compras em nome da vítima e da interceptação de mercadorias, modalidade de fraude na qual o autor modifica o endereço de entrega que o comprador original cadastrou no site da loja.

Existe ainda uma variação dela que ocorre quando o golpista tem acesso à data de entrega

e fica na porta do comprador original esperando a mercadoria chegar. Ao descrever as principais tendências de segurança e gerenciamento de riscos para 2022, o vice-presidente de pesquisas do Gartner, Peter Firstbrook disse que atores sofisticados de ameaças estão visando ativamente maneiras de burlar a infraestrutura de gerenciamento de identidade e acesso (IAM).

Dessa forma, segundo ele, o uso indevido de credenciais agora é o principal vetor de ataque. "As ferramentas de detecção e resposta a ameaças de identidade (ITDR) podem ajudar a proteger os sistemas de identidade, detectar quando eles estão comprometidos e permitir uma correção eficiente," declarou. Ao abordar o assunto, a consultoria ressaltou fenômenos recentes como a disseminação do trabalho híbrido e a mudança para a nuvem como desafios para proteger empresas que se encontram cada vez mais distribuídas.

Neste contexto, as melhores escolhas recaem sobre soluções que permitem a verificação de identidade de maneira mais configurável e flexível possíveis. Isto porque este tipo de tecnologia viabiliza uma automatização do processo de onboarding, preservando a qualidade da experiência do cliente, mas permitindo ajustes rápidos que tenham como consequência direta a diminuição dos riscos de fraude em poucas etapas.

Considerando que entre a leitura deste artigo e o início da mega promoção não existe um intervalo de tempo suficiente para se desenhar e implantar nenhuma mega transformação em termos de estratégia de cibersegurança, a alternativa para quem está em dúvida quando à robustez de suas defesas é apostar em máxima flexibilidade e ultra vigilância. Caso contrário corre-se o risco de ficar encurralado entre o exército da concorrência e a tropa dos fraudadores.

Em tempo de guerras publicitárias, a garantia de que o lucro alcançado em todas as vendas efetuadas e permanença nos cofres da empresa deve ter a mesma prioridade do que as preocupações para atrair o consumidor.

(*) - É CEO da Stone Age (<https://stoneage.com.br/>).

Publicidade legal em jornal é obrigação. Tá legal?

Não pode haver dúvida a respeito: publicidade legal deve ser divulgada no Diário Oficial e em jornal de grande circulação editado na localidade em que está situada a sede da companhia. Continua valendo o que diz a lei 6404/76.

Empresas, contadores, administradores devem ficar atentos aos efeitos da perda de validade da Medida Provisória 892, que previa mudanças nestes procedimentos. A

MP caducou no início de dezembro passado e, portanto, volta a valer a legislação vigente.

Achamos importante dar este aviso porque muitos profissionais e empresários ainda não se deram conta desta mudança e podem incorrer nas punições previstas.

Traga sua publicidade legal para o jornal **Empresas e Negócios**, uma publicação com 17 anos de tradição, bons serviços e qualidade editorial.

Aproveite também a praticidade de transitar online seus anúncios. O E&N foi o pioneiro entre os jornais privados na certificação digital de suas páginas, seguindo a tendência aberta pelo Diário Oficial.

Fale conosco: **11 3043-4171 / 2369-7611**

Empresas
& Negócios



Cardif do Brasil Vida e Previdência S.A.

CNPJ/ME nº 03.546.261/0001-08 - NIRE: 35.300.175.051

Ata da Assembleia Geral Extraordinária Realizada em 20 de Julho de 2022

1. Data, Hora e Local: Em 20 de julho de 2022, às 08:00 horas, na sede social da Cardif do Brasil Vida e Previdência S.A. ("Companhia"), localizada na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, nº 1.909, Torre Sul, 7º e 8º andares, conjuntos 71B e 81, parte, Vila Nova Conceição, Condomínio São Paulo Corporate Towers, CEP 04543-907. **2. Convocação e Presença:** Dispensada a convocação prévia, nos termos do §4º do artigo 124 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976 ("LSA"), em razão da presença da totalidade dos acionistas da Companhia, conforme assinaturas do Livro de Presença de Acionistas e na presente ata. **3. Composição da Mesa:** Presidente: Sr. Francisco Javier Valenzuela Cornejo; Secretária: Sra. Ana Paula Schmidt. **4. Ordem do Dia:** Ratificação da contratação da Brasofware Informática Ltda., sociedade empresária limitada, com sede na Rua Marina La Regina, nº 227, 3º Andar, Salas 11 e 15, Centro, na cidade de Poá, Estado de São Paulo, CEP 08.550-210 e inscrita no CNPJ/ME sob o nº 57.142.978/0001-05 ("Brasofware"), para renovação das licenças Microsoft Windows/Office/Project/Visio/SQL License services. **5. Deliberações:** Na conformidade da Ordem do Dia, as seguintes deliberações foram tomadas, por unanimidade de votos: (a) Ratificar a contratação da Brasofware, para renovação das licenças Microsoft Windows/Office/Project/Visio/SQL License services, no valor total de R\$ 6.302.572,75 (seis milhões, trezentos e dois mil, quinhentos e setenta e dois reais e setenta e cinco centavos), com vigência de três anos; (b) Aprovar a publicação desta Ata de Assembleia Geral Extraordinária na forma de extrato; e (c) Autorizar a Diretoria da Companhia a tomar todas as medidas necessárias para consecução do disposto no item "a" acima. **6. Encerramento:** Nada mais havendo a ser tratado o Sr. Presidente deu por encerrada a assembleia, da qual se lavrou a presente ata que, lida e achada conforme, foi por todos assinada. São Paulo, 20 de julho de 2022. **Mesa:** Francisco Javier Valenzuela Cornejo - (representado por seu procurador Erico Tadashi Yamamoto); Ana Paula Schmidt - Secretária. **Acionistas Presentes:** BNP Paribas Cardif S.A.; Sheynna Hakim Rossignol - Procurador; Erico Tadashi Yamamoto - Procurador; Cardif-Assurance Risques Divers S.A. Sheynna Hakim Rossignol - Procurador; Erico Tadashi Yamamoto - Procurador. **JUCESP** nº 431.960/22-7 em 24/08/2022. Gisela Simiema Ceschin - Secretária Geral.

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Portal de Assinaturas Certisign. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://www.portaldeassinaturas.com.br/Verificar/3786-84EC-7D8B-D537> ou vá até o site <https://www.portaldeassinaturas.com.br:443> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 3786-84EC-7D8B-D537



Hash do Documento

AC5DECCB28ADB70A4E6C159AD510B432FCDDA08765C34BD7E420EB5DB7F9F848

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 29/08/2022 é(são) :

Jornal Empresas & Negócios Ltda - 008.007.358-11 em 29/08/2022 19:43 UTC-03:00

Tipo: Assinatura Eletrônica

Identificação: Autenticação de conta

Evidências

Client Timestamp Mon Aug 29 2022 19:42:59 GMT-0300 (Horário Padrão de Brasília)

Geolocation Latitude: -23.4937695 Longitude: -46.7234659 Accuracy: 11.839

IP 191.19.43.162

Hash Evidências:

F987A7CD3F70A6194B53F19DC974C355EB3B430F0D515EFFDD13B3D710FF2C81



LEIA O QR CODE ABAIXO E ACESSE A PUBLICAÇÃO EM NOSSO PORTAL



https://jornalempresasenegocios.com.br/publicidade_legal/cardif-do-brasil-vida-e-previdencia-s-a-2/

The logo for 'Empresas & Negócios' features the word 'Empresas' in a dark red serif font. Below it, the ampersand '&' is positioned between two light blue arrows: one pointing down from the top left and one pointing right from the bottom left. To the right of these elements, the word 'Negócios' is written in a blue serif font.

Empresas
& Negócios