



CX

É O FIM DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE COMO A CONHECEMOS, E ISSO É BOM

➡➡ Leia nas páginas 8

Gestão de prazos: como elevar os resultados do pós-venda?

Por muito tempo, a área financeira foi vista como um departamento reativo e, por vezes, confrontador.

O departamento de cobrança era sinônimo de "ir atrás do devedor", com pouca ou nenhuma consideração pela experiência do cliente. O cenário atual, contudo, exige que as empresas transformem esses processos em uma extensão do serviço ao cliente, oferecendo flexibilidade – sem, obviamente, comprometer sua saúde financeira – e, com isso, fortalecendo a relação de confiança com seu consumidor.

A extrema competitividade do mercado fez com que o sucesso de uma empresa, hoje, não se limite, apenas, à qualidade do que é vendido, mas por uma experiência enriquecedora e diferenciada ao cliente. E, dentre tantos fatores que impactam esse resultado, negativamente ou positivamente, envolve seu processo de compras.

Segundo um estudo do Instituto Baymard, quando o processo é complicado ou demorado, 22% dos clientes desistem do processo, o que, certamente, traz impactos enormes e severos para a venda de qualquer negócio. Então, de que forma é possível mitigar esse risco? Sobre tudo, através de estratégias de alongamentos de prazo.

Quando administrado de forma equilibrada, ele deixa de ser uma mera concessão financeira e se torna uma estratégia de fidelização. Afinal, usuários satisfeitos com condições adequadas tendem a manter contratos, indicar a empresa e comprar mais. O relacionamento entre as partes se fortalece, uma vez que a marca não é vista apenas como uma fornecedora, mas como uma parceira de negócios, interessada na sustentabilidade do cliente, e não apenas em obter mais dinheiro.

E, quais os impactos desse cuidado? Uma maior sensação de segurança e previsibilidade. Isso porque, quando uma empresa

RoseMarry_CANVA



Tiago Anjos

“O relacionamento entre as partes se fortalece, uma vez que a marca não é vista apenas como uma fornecedora, mas como uma parceira de negócios, interessada na sustentabilidade do cliente, e não apenas em obter mais dinheiro.

oferece condições flexíveis de pagamento, o cliente percebe que sua realidade financeira foi considerada, o que melhora a experiência de compra e fortalece a confiança. Na prática, isso se traduz em uma maior satisfação, redução da inadimplência e continuidade do relacionamento, já que o

cliente tende a manter negócios com quem entende suas necessidades.

Ao construir uma boa gestão de prazos, não há como deixar de lado o apoio tecnológico. O investimento em ferramentas robustas como a IA, especialmente por meio dos ERPs, garante que esse processo seja conduzido de maneira controlada e facilitada, contribuindo, por exemplo, com a realização de simulações de impacto no fluxo de caixa, aplicação de regras automatizadas de cobrança e emissão de relatórios de auditoria que forneçam uma visão 360º a este respeito, orientando os gestores nas tomadas de decisões que auxiliem os consumidores nesses pagamentos.

Ao usar esses dados de histórico de compras, comportamento de pagamento e perfil de consumo dentro do ERP, a empresa consegue oferecer condições personalizadas e justificáveis, ressaltando ao cliente que as decisões não são arbitrárias, porém baseadas em critérios objetivos. O resultado disso tudo é a construção de uma relação de confiança mútua, em que o consumidor se sente valorizado e o negócio reduz riscos ao mesmo tempo.

Todos esses benefícios ressaltam que a gestão de prazos de pagamentos, está longe de ser apenas uma formalidade financeira. Se trata de uma ferramenta estratégica de pós-venda, capaz de antecipar riscos de inadimplência, recomendar condições de prazo personalizadas em tempo real e, até mesmo, automatizar renegociações que sejam vantajosas para ambas as partes.

Ao oferecer uma flexibilidade no alongamento de prazos, as empresas demonstram uma preocupação genuína pelo cliente, o que não só favorecerá o fluxo de caixa, como, acima de tudo, construirá um ativo intangível e valioso para todos os negócios: a confiança e fidelização com o seu público-alvo.

(Tiago Anjos é Gerente de produtos do Grupo Skill).

Cinco verdades que toda empresa precisa encarar com a nova NR-1

A notícia do adiamento da vigência da nova redação da NR-1 para maio de 2026 foi recebida por muitas empresas com alívio. ➡➡

Crise de mão de obra qualificada no Brasil atinge 69% das indústrias

A qualificação do mercado de trabalho tem sido uma das principais preocupações das empresas ao redor do mundo, incluindo o Brasil. Segundo a CNI, 69% das indústrias brasileiras enfrentam dificuldades para contratar funcionários. ➡➡

Rebranding: por que mais marcas estão mudando de pele?

Em tempos em que o rebranding se tornou quase um rito de passagem para companhias que desejam manter-se relevantes, temos visto uma crescente popularização desse movimento. ➡➡

O poder das mentorias na alta performance empresarial

As mentorias empresariais vêm se consolidando como um dos principais recursos de gestores que almejam alta performance e crescimento sustentável. Casos recentes de expansão comprovam o impacto desse acompanhamento estratégico, que transforma metas em resultados concretos e ajuda líderes a projetar 2026 com maior previsibilidade. ➡➡

Para informações sobre o

MERCADO FINANCEIRO

faça a leitura do QR Code com seu celular



Negócios em Pauta

Reprodução: <https://conexao.potencializeresultados.com/>



Contadores se reúnem em Natal para debater os desafios da Reforma Tributária

A Reforma Tributária brasileira, aprovada em 2023 e prevista para iniciar sua fase de transição em 2026, será novamente tema de debate em Natal (RN). O evento “Potencialize Conexão Tributária”, que acontece no dia 23 de setembro, a partir das 17h no CDL Natal, reunirá empresários e contadores em uma experiência de conteúdo e networking para discutir os impactos do modelo de Imposto sobre Valor Agregado (IVA) e como os escritórios devem se preparar desde já para a mudança. Além do conteúdo técnico, o evento terá momentos de networking premium na CDL Natal, com foco em conexão entre empresários e profissionais de contabilidade. O ingresso individual custa R\$ 147, e as vagas são limitadas (www.conexao.potencializeresultados.com). ➡➡

[Leia a coluna completa na página 3](#)

News@TI

Reprodução: <https://support.google.com/youtube/answer/13376398?hl=pt-BR&sjid=14902963785707434606-SA>



YouTube anuncia expansão de Programa de Afiliados da plataforma para o Brasil

@Em seu evento anual Made on YouTube, a maior plataforma de vídeos do mundo revelou hoje os seus principais anúncios para as próximas décadas da produção de conteúdo. Entre eles estão recursos globais focados em facilitar a criação colaborativa, aprofundar a conexão com os fãs por meio de lives, e o futuro da criação com IA, que começa a ser testado nos Estados Unidos. Para o Brasil, o destaque ficou com a expansão do Programa de Afiliados do YouTube Shopping no país. “Vemos a IA como a próxima evolução dessas ferramentas – projetadas para potencializar a criatividade e a narrativa humana. Mas não se enganem – nenhum estúdio, rede, empresa de tecnologia ou ferramenta de IA dominará o futuro do entretenimento. Esse poder pertence a vocês – os criadores”, afirmou Neal Mohan, CEO do YouTube, durante o evento (<https://support.google.com/youtube/answer/13376398?hl=pt-BR&sjid=14902963785707434606-SA>). ➡➡

[Leia a coluna completa na página 2](#)

A Outra Sala

Como perder aprovação em 10 dias

Por Ana Luisa Winckler



➡➡ [Leia na página 4](#)