



Quem não tem cultura de atendimento reprova diante do cliente

Data se torna o maior teste de coerência entre discurso e prática das empresas, expondo a força, ou a fragilidade, da cultura de atendimento

Em novembro, o varejo brasileiro se prepara para o maior teste do ano, e não apenas em volume de vendas. Para João Paulo Ribeiro, CEO do Grupo Inove e especialista em cultura organizacional centrada no cliente, a Black Friday se tornou o principal termômetro da coerência empresarial. “A data é o verdadeiro teste de coerência das empresas. Quando o atendimento falha, o marketing perde valor no mesmo instante”, afirma o executivo.

A avaliação não é retórica. Em 2024, segundo pesquisa da Opinion Box, 72% dos consumidores disseram ter deixado de comprar de uma marca após um atendimento insatisfatório durante o período de promoções. No mesmo levantamento, 68% afirmaram que um bom atendimento é o principal fator de fidelização, superando até preço e prazo de entrega. Para Ribeiro, os números mostram que o sucesso da Black Friday não depende apenas da estratégia comercial, mas da cultura interna que sustenta o relacionamento com o cliente.

Com 14 anos de experiência em atendimento e cultura organizacional, o executivo lidera o Grupo Inove, consultoria com presença nacional e internacional, que já impactou mais de 500 mil pessoas e atendeu mais de 100 empresas em diferentes setores. A companhia atua no redesenho de jornadas de atendimento e na formação de líderes capazes de alinhar tecnologia, propósito e empatia no contato com o consumidor.

“Durante a Black Friday, a empresa é exposta em tempo real. Tudo o que foi



“O colaborador que atende o cliente é a voz mais visível da marca. Se ele está exausto, sem autonomia ou mal treinado, isso aparece imediatamente no atendimento.

prometido em campanhas é colocado à prova no SAC, no chat, no WhatsApp e nas redes sociais. O cliente percebe em segundos se há coerência entre o discurso e a prática”, explica Ribeiro.

o atendimento como centro de custo, e não como um ativo estratégico. Esse modelo, na visão de Ribeiro, é o que impede muitas marcas de transformarem grandes datas em oportunidades de fidelização. “O erro está em achar que atendimento é operação. Atendimento é cultura viva. Se ele falha, o discurso institucional desmorona”, diz.

A Black Friday também evidencia o impacto da gestão de equipes. Segundo a consultoria McKinsey & Company, empresas que integram cultura organizacional e experiência do cliente aumentam em até 20% os índices de satisfação e reduzem em 35% os conflitos em interações de alto volume. A Inove, que recentemente foi reconhecida com o prêmio de Melhor Atendimento ao Cliente, vem orientando empresas de médio porte a investirem não apenas em automação, mas em capacitação e bem-estar das equipes.

“O colaborador que atende o cliente é a voz mais visível da marca. Se ele está exausto, sem autonomia ou mal treinado, isso aparece imediatamente no atendimento”, explica Ribeiro. Ele destaca que a Inove tem ajudado empresas a criar planos de contingência para picos de demanda e desenvolver lideranças de CX com base na escuta ativa.

Em um cenário de saturação de ofertas e alta expectativa do consumidor, o especialista reforça que a cultura organizacional é o verdadeiro diferencial competitivo. “A Black Friday não perdoa incoerências. É o momento em que o cliente enxerga se a marca que ele admira também o respeita. E, se não enxerga, não volta mais”, conclui.

(Fonte: João Paulo Ribeiro é especialista em atendimento, liderança e cultura organizacional centrada no cliente, é uma das principais referências na transformação da experiência de atendimento no Brasil.

Negócios em Pauta



Conferência paralela à COP30 prorroga inscrições até 5 de novembro

A MultiCOP, conferência online e gratuita que acontece paralelamente à COP30, aceita inscrições até 5 de novembro para participar da Conferência Internacional e Exposição Multimodal deste ano, promovida pela UCL MAL. O evento acontecerá de 11 a 20 de novembro, de forma remota e com Hubs em Londres, Dourados (MS) e Belém (PA). Em resposta ao Mutirão oficial da COP30, o evento convida comunidades indígenas, líderes comunitários, organizações não governamentais (ONGs), pesquisadores acadêmicos, profissionais das artes e da criatividade, indústrias de inovação, curadores de museus e profissionais de diversas áreas de especialização a contribuir para os debates globais sobre a crise planetária e diversas estratégias de ação climática e ativismo digital a partir do pensamento antropológico (https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSctbvH32dQfimRhbxEpyspultSkfDs2PvnJSBae52TJ02ADuQ/viewform).

Leia a coluna completa na página 3

News@TI



IA e energia renovável impulsionam a nova geração de data centers no Brasil

Acontece nesta terça-feira (4), em São Paulo, mais uma edição do Data Center Dynamics (DCD Connect Brasil 2025), considerado um dos principais encontros da indústria de infraestrutura digital da América Latina. Especialistas do setor irão discutir as novas fronteiras da operação e expansão de datacenters no país, com destaque para Inteligência Artificial (IA), sustentabilidade, eficiência energética e monitoramento ambiental, dentre outros. De acordo com Egídio Ferraz, o DCD 2025 irá debater também três frentes de inovação que vêm ganhando força no mercado brasileiro de data centers: o resfriamento líquido (liquid cooling) e a evolução dos sistemas térmicos, o monitoramento ambiental inteligente com sensores de alta precisão, e as estratégias de eficiência energética voltadas à redução do PUE (Power Usage Effectiveness) (https://www.datacenterdynamics.com/br/dcd-connect-live/sao-paulo/2025/).

Leia a coluna completa na página 2

Política

Os caminhos do PT

Gaudêncio Torquato

Leia na página 2

Ética e Integridade

Quando a vida pessoal vira risco corporativo

Denise Debiasi

Leia na página 4

Reforma Tributária já começou: o que muda na prática e como sua empresa deve agir

O sistema tributário brasileiro está sendo reconfigurado. Com a sanção da Lei Complementar 214/2025, o Brasil iniciou uma das maiores reformas fiscais de sua história e, ao contrário do que muitos imaginam, as mudanças já estão em vigor.

O agente ou a gente: quem conduz a transformação digital?

Nos últimos meses, o hype em torno da inteligência artificial (IA), especialmente da IA Generativa, ganhou força quase religiosa.

A Black Friday vai quebrar a última milha?

A Black Friday é o maior teste de estresse para a logística brasileira. O volume de pedidos dispara, a pressão por entregas rápidas se intensifica e o consumidor se torna ainda mais impaciente diante de qualquer falha no processo.

Estados Unidos oferecem o melhor custo-benefício para empresas estrangeiras

Com a economia americana consolidada como uma das mais previsíveis do planeta e o dólar mantido como moeda de referência global, empresas estrangeiras têm encontrado nos Estados Unidos um ambiente de negócios com alta previsibilidade e estrutura sólida de financiamento. De acordo com dados do U.S. Bureau of Economic Analysis (BEA), os investimentos diretos estrangeiros no país somaram cerca de US\$ 151 bilhões em 2024.

Para informações sobre o

MERCADO FINANCEIRO

faça a leitura do QR Code com seu celular