



“O cliente está sempre certo”

“O cliente é nossa prioridade”

Isso é o que sempre ouvimos e acreditamos. Tudo que se fala nos dias atuais é em *Customer Experience* (CX).

Mas o que é CX?

CX nada mais é do que a percepção do cliente diante de qualquer interação com a empresa. Essa interação pode ser tanto online quanto offline. CX é uma estratégia de longo prazo que tem como objetivo criar uma boa relação com o cliente, a fim de desenvolver uma relação de confiança/lealdade com ele.

O foco principal sempre é o cliente. Isso tem que ser uma mentalidade da empresa como um todo, afim de todos trabalharem juntos para fornecer a melhor experiência e se diferenciar dos demais.

Quando leio esta definição acho tudo lindo e maravilhoso porém vejo um problema, as empresas atuais estão focadas em investimentos em programas de CX, estratégias de marketing e plataformas de avaliação do atendimento. Que parecem se esquecer que a lealdade do cliente final não pode ser comprada. A maioria das organizações hoje estão tão obcecadas com CX que acabam ignorando o principal fator que compõe a experiência para o cliente - Seus funcionários.

Os funcionários são a linha de frente de qualquer negócio, são eles que representam sua marca. Assim os funcionários são a sua marca, então toda interação com eles irá gerar um efeito positivo ou negativo. Logo se não houver um engajamento dos funcionários, todas as táticas de CX irão falhar. EX é a base para qualquer CX. Outra coisa importante para se lembrar é que consumidores são seres humanos e respondem mais a interações com outros seres humanos do que com outros fatores.

Segundo *Tracy Maylett* em seu livro *Employee Experience: How to attract and retain top performers and drive results*, onde ele afirma que existe a Lei das Experiências Congruentes (Law of Congruent Experience).

“ Os funcionários irão entregar uma experiência compatível com a que eles mesmos tiveram dentro da organização”



Customer Experience X Employee Experience

Logo é importante pensar na experiência dos funcionários com a sua empresa para que eles possam passar a melhor experiência para o cliente final.

FONTE:

<https://www.decision-wise.com/the-employee-experience-book/>

<https://www.forbes.com/sites/jeannemeister/2017/01/05/the-employee-experience-is-the-future-of-work-10-hr-trends-for-2017/#71e4227c20a6>

https://www.ereMEDIA.com/tInt/forget-customer-experience-its-all-about-the-employee-experience/?utm_campaign=Roost&utm_source=Roost&utm_medium=push