

Livro é lançado sobre os conceitos fundamentais do Customer Experience (CX)

Com grandes especialistas, obra trata do 360º da experiência do cliente desde abordagem de marketing, tecnologia, ferramentas, aplicabilidade até cases de sucessos e fracassos

29/03/2021 08:32:48

A experiência do cliente tem se tornado cada vez mais crucial para o sucesso dos negócios. Dados do Relatório Global de Tendências de Experiência do Cliente (CX) 2021 da Zendesk apontam que CX tornou-se especialmente importante na América Latina, que apresentou aumento de 44% no número de chamados de suporte desde o início da pandemia – acima de qualquer outra região no mundo. Além disso, em uma pesquisa realizada pela PwC, empresa de consultoria e auditoria, 84% das pessoas disseram achar a experiência tão importante quanto o produto.

O tema no Brasil é incipiente e empresas estão correndo atrás das oportunidades que deixaram para trás no que se refere a oferecer experiências no mínimo de qualidade ao longo de toda a jornada dos seus clientes. Para difundir o tema, trazer o conceito e despertar a urgência na implementação para leitor, é lançado hoje o livro: **“Experiências que deixam marcas. Conceitos fundamentais sobre Customer Experience”**, dos coautores: André Luiz Camacho da Silveira, Andréa Naccarati de Mello, Fábio Dias Monteiro, Jim Jones da Silveira Marciano, José Joaquim Costa de Oliveira, Larry Sackiewicz, Luis Alt e Luiz Carlos Corrêa.

A obra trata da experiência do cliente desde os conceitos fundamentais, abordagem de marketing, ferramentas, aplicabilidade até cases de sucessos e fracassos. Além disso, o livro traz tópicos com elementos que envolvem CX como: e-commerce, experiência do usuário (UX), propósito e reputação de marca, inteligência artificial (AI), Design de Serviço, BRMS (Sistema de Gerenciamento de Regras de Negócio), entre muitos outros.

“O livro trata da extrema importância de colocar o cliente no centro de todas as iniciativas das organizações, entender as suas necessidades, gerenciar e medir suas experiências com as marcas, produtos e serviços oferecidos por elas, tomar ações corretivas para entregar o que os clientes querem, entre outras. O Brasil ainda tem muito a evoluir tanto no aspecto humano como no tecnológico para melhorar a experiência dos seus clientes. Quisemos que o livro transpirasse literalmente pessoas e experiências. Isso o torna muito diferenciado no mercado brasileiro”, explica Andréa Naccarati de Mello, coautora, coordenadora e editora do livro.

O livro **“Experiências que deixam marcas. Conceitos fundamentais sobre Customer Experience”** está sendo lançado pela editora Rebecca & Co e conta com apoio da Abaccus Software, que tem como fundador e CEO, Rodrigo Santos. “É extremamente importante apoiar esse

tema porque a experiência do cliente está no nosso DNA. O livro é uma leitura obrigatória para quem acredita na conexão e fidelização do cliente. A obra traz importantes temas e ideias sobre a forma como o consumidor contemporâneo espera se relacionar com as marcas e viver experiências propiciadas por elas, além de ser muito didático e com uma profundidade necessária”, comenta Rodrigo Santos.

O livro ainda traz comentários de profissionais renomados, como: Bia Galloni (Diretora de Marketing, Comunicação e Sustentabilidade do Banco Safra), Fabiano Ferreira (Conselheiro de Inovação da Construtora Patriani), João Branco (CMO/Diretor de Marketing Arcos Dourados Brasil -McDonald's), Luiz Buono (Líder da Fábrica, Agência especializada em gestão de marcas), Nicolas Wsevoljskoy (Diretor de Operações do Nubank), Rafael Coelho (Head Global de *Customer Relationship* na Rappi) e Sarah Buchwitz (Vice-Presidente da Mastercard. Marketing & Communications. GeoSouth). A obra impressa **“Experiências que deixam marcas. Conceitos fundamentais sobre *Customer Experience*”** pode ser adquirida no site oficial ([link](#)).

Serviço:

Lançamento “Experiências que deixam marcas. Conceitos fundamentais sobre Customer Experience”

Autores: André Luiz Camacho da Silveira, Andréa Naccarati de Mello, Fábio Dias Monteiro, Jim Jones da Silveira Marciano, José Joaquim Costa de Oliveira, Larry Sackiewicz, Luis Alt, Luiz Carlos Corrêa

Editora: Rebecca & Co

Site oficial:www.editorarobecca.com.br

Patrocinador: www.abaccus.com.br