

Perguntas de descoberta

Problema	Perguntas
<p>As empresas querem vender mais aos seus clientes (aumentar o LTV), mas não têm uma estratégia clara de direcionamento</p> <p>Equipes: marketing/vendas</p>	<ul style="list-style-type: none">● Como você identifica seus melhores clientes e os clientes insatisfeitos?● Você poderia me mostrar uma lista dos seus melhores clientes?● Que tipo de prova social seus compradores pedem? Estudos de caso, depoimentos? Onde você os obtém?● Como você se antecipa a uma possível perda de clientes? Como os riscos de perda de clientes estão sendo identificados com antecedência?
<p>As empresas têm recursos limitados para responder a perguntas de suporte e problemas que muitas vezes são repetitivos</p> <p>Equipes: marketing/vendas/atendimento ao cliente</p>	<ul style="list-style-type: none">● Seus clientes têm uma maneira de encontrar respostas para suas dúvidas sem entrar em contato com a sua equipe?● Seus clientes fazem as mesmas perguntas com frequência?● Qual é o horário de atendimento da sua equipe? Como os clientes tiram suas dúvidas fora desse horário? Como é o atendimento em feriados no seu país e no deles?
<p>As equipes que lidam com o cliente em sistemas diferentes não têm o contexto do cliente que as tornaria mais eficazes</p> <p>Equipes: marketing/vendas/atendimento ao cliente</p>	<ul style="list-style-type: none">● Em quais e quantos sistemas a sua equipe de atendimento precisa trabalhar para obter uma visão completa (360 graus) do cliente?● Sua equipe de atendimento consegue encontrar facilmente as informações necessárias para ajudar um cliente?● Quais canais seus clientes normalmente usam para se comunicar com a sua equipe de atendimento? O cliente permanece no mesmo canal toda vez?● O que impede outras equipes (por exemplo, vendas) de ajudar a diminuir a insatisfação do cliente por meio do trabalho em conjunto com a sua equipe de atendimento na resolução do problema?● Como você está ajudando outras equipes dentro da empresa a resolver o problema do cliente? Por exemplo, como a divisão de atendimento ao cliente está levantando oportunidades de vendas adicionais, vendas cruzadas e revendas?