


# Framework de Implementação da Área de CX

## Fase 1 – Diagnóstico e Fundamentos


 **Objetivo:** Entender a situação atual da experiência do cliente.

 **Responsáveis:** Liderança de CX + Diretores/gestores de áreas.

 **Ações:**

- Mapear a jornada atual do cliente (do primeiro contato ao pós-venda).
- Identificar pontos de atrito e momentos críticos.
- Levantar métricas existentes (churn, NPS, CSAT, reclamações, tempo de atendimento).
- Realizar entrevistas/pesquisas com clientes e colaboradores.

## Fase 2 – Estratégia e Planejamento


 **Objetivo:** Definir visão, metas e prioridades de CX.

 **Responsáveis:** Líder de CX + Comitê executivo.

 **Ações:**

- Criar a **visão de CX** da empresa (ex: “ser referência em simplicidade e empatia”).
- Definir **OKRs/indicadores** (NPS, churn, CES, CSAT).
- Estabelecer **prioridades** (ex: reduzir esforço no suporte, melhorar onboarding, simplificar cobrança).
- Montar um **roadmap de CX** (ações de curto, médio e longo prazo).

## Fase 3 – Estruturação da Área

 **Objetivo:** Criar processos, times e governança de CX.


 **Responsáveis:** RH + Líder de CX.

 **Ações:**

- Definir papéis (ex: Analista de CX, Especialista em Pesquisa, Designer de Jornada).
- Estabelecer um **comitê de CX transversal** (com representantes de vendas, marketing, suporte, produto etc.).
- Criar rituais de CX (reuniões de análise de feedback, fóruns de melhorias).
- Estruturar **canais de feedback** (pesquisas, SAC, monitoramento digital).

## Fase 4 – Execução e Cultura

 **Objetivo:** Integrar CX na rotina da empresa.

 **Responsáveis:** Todos os líderes + equipe de CX.

 **Ações:**

- Treinar colaboradores em **empatia e comunicação não violenta**.
- Implantar **playbooks de experiência** (ex: onboarding, suporte, renovação).
- Lançar campanhas internas de **cultura centrada no cliente**.
- Implementar melhorias rápidas (quick wins) para mostrar valor já no início.

## Fase 5 – Mensuração e Melhoria Contínua

 **Objetivo:** Monitorar, aprender e ajustar.

 **Responsáveis:** CX + BI/Dados.

 **Ações:**

- Acompanhar KPIs (NPS, CES, CSAT, churn, LTV).
- Criar **dashboards de CX** visíveis para toda a empresa.

- Realizar **Customer Journeys Reviews** trimestrais.
- Fechar o loop com o cliente (ex: responder pesquisas mostrando mudanças feitas).
- Ajustar continuamente a estratégia com base nos resultados.

## **Resultado esperado**

Ao seguir esse framework, a área de CX deixa de ser apenas “um setor novo” e passa a ser **um motor de transformação cultural**, impactando diretamente **retenção, crescimento e fidelização**.