

Modelo – Success Plan (deve ser usado para cada cliente)

1. Informações do Cliente

- **Empresa:** [Nome da empresa]
- **Segmento:** [Ex.: SaaS / Varejo / Indústria]
- **Stakeholders-chave:**
 - **Sponsor (Decisor):** [Nome + Cargo]
 - **Champion (Usuário principal):** [Nome + Cargo]
 - **Equipe envolvida:** [Lista de contatos relevantes]

2. Objetivos de Negócio

Quais metas estratégicas o cliente espera alcançar com o uso da solução?

- Ex.: Reduzir o tempo médio de atendimento em 20%.
- Ex.: Aumentar a taxa de conversão de leads em 15%.
- Ex.: Centralizar operações em uma única plataforma.

3. Indicadores de Sucesso (KPIs)

Como mediremos se os objetivos foram atingidos?

- Ex.: **Taxa de Adoção:** % de usuários ativos semanalmente.
- Ex.: **ROI esperado:** R\$ X em economia ou ganhos até 6 meses.
- Ex.: **Satisfação do cliente final:** NPS \geq 70.

4. Marcos da Jornada (Milestones)

Período	Marco esperado	Responsável (Cliente)	Responsável (CSM)	Status
0–30 dias	Concluir implantação e treinamentos iniciais	[Nome]	[Nome]	Em andamento
31–90 dias	1º Relatório de Uso + Check-in de adoção	[Nome]	[Nome]	Pendente
91–180 dias	ROI parcial + reunião de engajamento	[Nome]	[Nome]	Pendente
181–365 dias	QBR + renovação contratual	[Nome]	[Nome]	Pendente

5. Riscos & Ações Preventivas

- **Risco:** Baixa adesão dos usuários.
 - **Ação preventiva:** Treinamento extra e acompanhamento quinzenal.
- **Risco:** Sponsor sair da empresa.
 - **Ação preventiva:** Mapear um 2º contato executivo desde o início.

6. Próximos Passos Imediatos

- Confirmar agenda do próximo checkpoint.
- Compartilhar materiais de treinamento.
- Enviar resumo da Kickoff Call.

7. Contatos Importantes

- **CSM responsável:** [Nome / E-mail / Telefone]
 - **Supor te Técnico:** [Canal / Horário]
 - **Gestor de Conta:** [Nome / Contato]
- Resumo:** Esse Success Plan deve ser atualizado continuamente durante a parceria e serve como referência para mostrar **progresso, valor entregue e próximos marcos**.

✉️ Modelo de Success Plan Pós-Kickoff (enviar após o término da reunião)

Assunto do e-mail: Success Plan – [Nome da Empresa]

Corpo do e-mail:

Olá [Nome do Cliente],

Foi ótimo nos reunirmos hoje no Kickoff Call! Conforme nosso alinhamento, segue o **Success Plan** detalhando objetivos, marcos da jornada e próximos passos para garantir que juntos entreguemos valor real desde o início.

1 Informações do Cliente

- **Empresa:** [Nome da empresa]
- **Segmento:** [Ex.: SaaS / Varejo / Indústria]
- **Stakeholders-chave:**
 - **Sponsor (Decisor):** [Nome + Cargo]
 - **Champion (Usuário principal):** [Nome + Cargo]

2 Objetivos de Negócio

- [Ex.: Reduzir o tempo médio de atendimento em 20%]
- [Ex.: Aumentar a taxa de conversão de leads em 15%]
- [Ex.: Centralizar operações em uma única plataforma]

3 Indicadores de Sucesso (KPIs)

- **Taxa de Adoção:** % de usuários ativos semanalmente
- **ROI esperado:** R\$ X em economia ou ganhos até 6 meses

- **Satisfação do cliente final:** NPS \geq 70

4 Marcos da Jornada

Período	Marco esperado	Responsável (Cliente)	Responsável (CSM)	Status
0–30 dias	Implantação concluída e treinamentos iniciais	[Nome]	[Nome]	Em andamento
31–90 dias	1º Relatório de Uso + Check-in de adoção	[Nome]	[Nome]	Pendente
91–180 dias	ROI parcial + reunião de engajamento	[Nome]	[Nome]	Pendente
181–365 dias	QBR + renovação contratual	[Nome]	[Nome]	Pendente

5 Próximos Passos

- Compartilhar materiais de treinamento
- Confirmar data do próximo checkpoint
- Revisar e aprovar Success Plan

CSM responsável: [Nome / E-mail / Telefone]

Estamos à disposição para quaisquer dúvidas ou ajustes!

Obrigado pela parceria,

[Seu nome]

[Cargo / Empresa]