

Playbook – Engajamento

Objetivo

Comprovar os resultados alcançados pelo cliente até aqui e abrir espaço para **upsell**, **cross-sell** ou **expansão de uso**, reforçando a parceria estratégica.

Preparação (antes das ações)

- Analisar métricas de uso e Health Score.
- Reunir dados de ROI parcial (ganhos, economia, impacto em processos).
- Revisar feedbacks coletados em calls anteriores ou via NPS/CSAT.
- Identificar possíveis áreas/módulos que ainda não estão sendo explorados pelo cliente.

Ações do CSM

1. Reuniões de Acompanhamento (Mensais ou Bimestrais)

- a. Revisar métricas de uso e indicadores definidos no Success Plan.
- b. Mostrar evolução comparada ao início da jornada.
- c. Reforçar conquistas e boas práticas.

2. Relatório de Valor Entregue (ROI Report)

- a. Apresentar dados concretos: tempo economizado, aumento de produtividade, satisfação dos clientes finais.
- b. Comparar antes e depois da solução.
- c. Usar gráficos e dashboards simples para facilitar entendimento.

3. Identificação de Oportunidades de Expansão

- a. Sugerir novas funcionalidades ou módulos que complementem o uso atual.
- b. Avaliar possibilidade de incluir novas áreas/departamentos da empresa cliente.
- c. Discutir plano de evolução para médio prazo.

4. Gestão de Riscos (quando necessário)

- a. Caso algum KPI esteja abaixo do esperado, ativar playbook de recuperação.
- b. Propor treinamentos adicionais ou sessões personalizadas.

Entregáveis

- Relatório de ROI parcial entregue ao cliente.
- Registro dos pontos discutidos em reuniões de acompanhamento.
- Oportunidades de expansão documentadas no CRM/CS tool.
- Plano de ação (caso algum risco tenha sido identificado).

Valor entregue ao cliente

- Evidência clara de que o produto está **gerando retorno real**.
- Confiança no parceiro (sua empresa) como aliado estratégico e não apenas fornecedor.
- Visão de evolução contínua, com novas oportunidades de crescimento.

Modelo – Relatório de Valor Entregue (ROI Report)

1. Introdução

- Logo da sua empresa + logo do cliente.
- Título: “Relatório de Valor Entregue – [Mês/Ano]”
- Nome do CSM responsável.

- Breve resumo: “Este relatório apresenta os resultados alcançados até o momento com o uso da solução, comparando indicadores antes e depois da implementação.”

2. Resumo Executivo (1 página)

- **Objetivos definidos no Kickoff** (ex.: reduzir tempo de atendimento em 30%).
- **Principais conquistas até agora** (ex.: redução de 25% já alcançada em 90 dias).
- **Status atual:** verde (on track), amarelo (atenção), vermelho (risco).

3. Indicadores de Valor

Use **gráficos de barras, pizza ou linhas simples** para demonstrar:

- **Tempo economizado:**
 Antes: 2h por processo → Agora: 45min (redução de 62%).
- **Aumento de produtividade:**
 Antes: 500 atendimentos/mês → Agora: 800 atendimentos/mês (+60%).
- **Satisfação dos clientes finais:**
 CSAT: 72% → 89%.
 NPS: +12 pontos em 3 meses.

(Colocar comparações lado a lado: “antes vs depois” ajuda muito a tangibilizar valor)

4. Histórias de Sucesso / Depoimentos

- Trecho de feedback positivo de um usuário-chave (champion).
- Caso aplicável, print ou captura de tela de resultado no sistema.

5. Próximos Passos

- Novos treinamentos agendados.
- Próxima meta (ex.: expansão para outro departamento).

- Possibilidade de ativar novos módulos.

6. Conclusão

- Reforço do valor gerado até agora.
- Convite para próxima reunião de acompanhamento.
- Contatos do CSM e do time de suporte.