

Abaixo estão **10 exemplos completos** (um para cada prompt da etapa de Onboarding).  
Você pode repetir o mesmo padrão para Adoção e Retenção.

### 1. Criando um plano de Onboarding

**Em vez de perguntar apenas:**

"Crie um plano de onboarding."

**Experimente fornecer contexto:**

Você é um Customer Success Manager especialista em implantação de soluções SaaS B2B.

**Empresa:** Rede de clínicas médicas com 18 unidades.

**Segmento:** Saúde.

**Plano contratado:** Professional.

**Usuários:** 85.

**Objetivo:** Padronizar o atendimento entre todas as unidades.

**Prazo de implantação:** 90 dias.

**Equipe envolvida:** Diretor Operacional, TI e Coordenadores das Clínicas.

**Desafios:** Pouca experiência com tecnologia e resistência às mudanças.

**Objetivo:** Crie um plano de onboarding dividido em 30, 60 e 90 dias, indicando atividades, responsáveis, entregas esperadas e riscos.

---

### 2. Definindo os marcos do projeto

**Em vez de perguntar apenas:**

"Quais marcos devo acompanhar?"

**Experimente fornecer contexto:**

Você é um especialista em Customer Success.

O cliente contratou nossa plataforma há duas semanas.

**Objetivo principal:** Reduzir o tempo de atendimento em 40%.

**Equipe:** 35 usuários.

**Status atual:** Kickoff realizado e treinamento inicial agendado.

**Objetivo:** Sugira quais milestones devem ser alcançados durante os primeiros 90 dias e como medir cada um deles.

---

### 3. Identificando riscos do onboarding

**Em vez de perguntar apenas:**

"Existe algum risco?"

**Experimente fornecer contexto:**

Analise este cenário.

**Cliente:** Empresa logística.

**Usuários:** 140.

**Patrocinador do projeto:** Diretor Financeiro.

**Problemas observados:**

- Apenas metade dos usuários participou do treinamento.
- O cliente atrasou o envio das informações para implantação.
- Não existe um gerente interno dedicado ao projeto.

**Objetivo:** Identifique todos os riscos do onboarding, classifique-os por impacto e proponha ações preventivas.

---

#### 4. Descobrimo gargalos

**Em vez de perguntar apenas:**

"O que pode atrasar o projeto?"

**Experimente fornecer contexto:**

Você é responsável por uma implantação.

O cliente pretende concluir o projeto em 60 dias.

Porém:

- Ainda não definiu usuários-chave.
- Não liberou acesso à equipe técnica.
- Não validou os processos atuais.
- Os treinamentos foram adiados duas vezes.

**Objetivo:** Faça uma análise dos possíveis gargalos e proponha um plano para reduzir o Time to Value.

---

#### 5. Criando a pauta do Kickoff

**Em vez de perguntar apenas:**

"Crie uma pauta."

**Experimente fornecer contexto:**

Preciso conduzir uma reunião de Kickoff.

Participantes:

- Diretor Comercial
- Gerente de TI

- Coordenador de Atendimento
- Customer Success Manager

O objetivo do projeto é aumentar a produtividade da equipe comercial.

**Objetivo:** Monte uma agenda de 60 minutos com os principais tópicos, perguntas estratégicas e próximos passos.

---

## 6. Transformando objetivos em KPIs

**Em vez de perguntar apenas:**

"Crie indicadores."

**Experimente fornecer contexto:**

O cliente possui os seguintes objetivos:

- Reduzir retrabalho.
- Melhorar a produtividade.
- Diminuir o tempo de resposta ao cliente.
- Aumentar a satisfação dos usuários.

**Objetivo:** Transforme cada objetivo em indicadores mensuráveis, sugerindo metas e periodicidade de acompanhamento.

---

## 7. Definindo sucesso

**Em vez de perguntar apenas:**

"Como definir sucesso?"

**Experimente fornecer contexto:**

Este cliente investiu na plataforma para melhorar sua operação de Customer Service.

Está utilizando:

- Omnichannel
- Chatbot
- Base de Conhecimento

O contrato possui duração de 24 meses.

**Objetivo:** Defina quais resultados caracterizam uma implantação bem-sucedida após 6 e 12 meses.

---

## 8. Escolhendo KPIs

**Em vez de perguntar apenas:**

"Quais KPIs devo acompanhar?"

**Experimente fornecer contexto:**

O cliente utiliza nossa plataforma para atendimento ao cliente.

Deseja melhorar:

- Tempo médio de atendimento.
- Resolução no primeiro contato.
- Satisfação dos clientes.
- Produtividade da equipe.

**Objetivo:** Sugira os principais KPIs para acompanhar durante o onboarding e explique a importância de cada um.

---

## 9. Criando um resumo executivo

**Em vez de perguntar apenas:**

"Faça um resumo."

**Experimente fornecer contexto:**

Gere um resumo executivo desta conta.

**Segmento:** Educação.

**Tempo de contrato:** 1 ano.

**Plano:** Enterprise.

**Objetivos:** Automatizar processos e reduzir custos.

**Status atual:** Implantação em andamento.

**Pontos positivos:** Excelente participação da liderança.

**Pontos críticos:** Baixa adesão dos usuários finais.

**Objetivo:** Produza um resumo executivo que possa ser apresentado ao diretor de Customer Success.

---

## 10. Reduzindo o Time to Value

**Em vez de perguntar apenas:**

"Como acelerar a implantação?"

**Experimente fornecer contexto:**

O cliente contratou nossa plataforma há 45 dias.

Apenas 35% dos usuários estão ativos.

Os treinamentos foram concluídos.

Ainda existem processos executados manualmente.

O patrocinador informou que ainda não percebeu retorno sobre o investimento.

**Objetivo:** Elabore um plano estratégico para acelerar a geração de valor nos próximos 30 dias, priorizando ações de alto impacto e baixo esforço.