

Customer Success

- Boas-vindas e Visão Geral da Empresa
- O Papel do Sucesso do Cliente na SISMETRO
- O Produto: CMMS e Aplicação SaaS
- Jornada do Cliente e Ciclo de Vida
- Ferramentas e Processos Internos
- Métodos de Comunicação e Gestão de Relacionamento
- Treinamento Prático e Simulações
- Expectativas e Crescimento Profissional

Boas-vindas e Visão Geral da Empresa

Mensagem de boas-vindas do CEO ou liderança do CS

História e propósito da SISMETRO

Valores e cultura da empresa

Estrutura organizacional

O Papel do Sucesso do Cliente na SISMETRO

O que é Customer Success? (Conceito e importância)

Objetivos e análises do CS na empresa

Relação do CS com outras áreas (Vendas, Suporte, Produto, etc.)

Perfil ideal do profissional de CS na SISMETRO

O Produto: CMMS e Aplicação SaaS

Explicação detalhada do software CMMS

Demonstração da aplicação Web e Mobile (UPSIM)

Principais funcionalidades e diferenciais

Principais desafios dos clientes e como nosso produto resolve

Jornada do Cliente e Ciclo de Vida

Etapas da jornada do cliente (Onboarding, Engajamento, Expansão, Retenção)
Principais interações do CS em cada fase
Indicadores de sucesso do cliente

Ferramentas e Processos Internos

Sistemas utilizados (CRM, Helpdesk, Plataforma de Gestão)

Modelos de e-mails e padrões de comunicados

Fluxo de atendimento e acompanhamento dos clientes

Métodos de Comunicação e Gestão de Relacionamento

Tom de voz e diretrizes de comunicação com clientes

Estratégias de Proatividade vs. Reatividade

Como lidar com clientes insatisfeitos e prevenção de churn

Treinamento Prático e Simulações

Shadowing (acompanhar um CS experiente)

Simulações de chamadas e reuniões com clientes

Resolução de casos práticos comuns

Expectativas e Crescimento Profissional

Plano de desenvolvimento para CS

Metas de curto e longo prazo

Oportunidades de crescimento na SISMETRO