



# COMO APLICAR O DESIGN DE SERVIÇO NA CONSTRUÇÃO DE UMA JORNADA DO CLIENTE



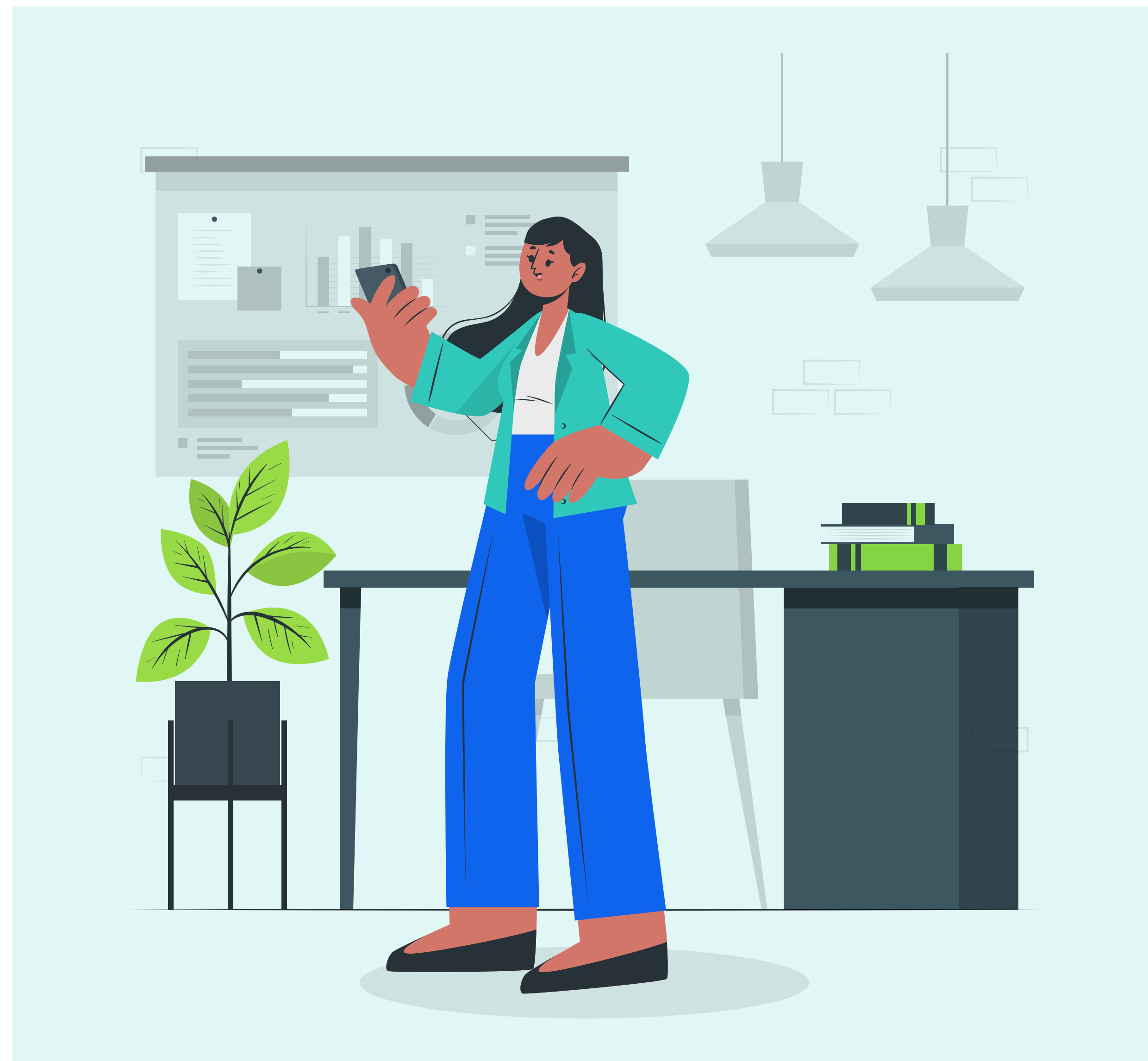
Introdução.....	3
O que é o design de serviços?.....	4
Por que o design de serviços é importante para a construção da jornada do cliente? .....	8
Como aplicar o design de serviços na criação de uma jornada do cliente? .....	11
Conclusão .....	15
Sobre o SEBRAE PE.....	16

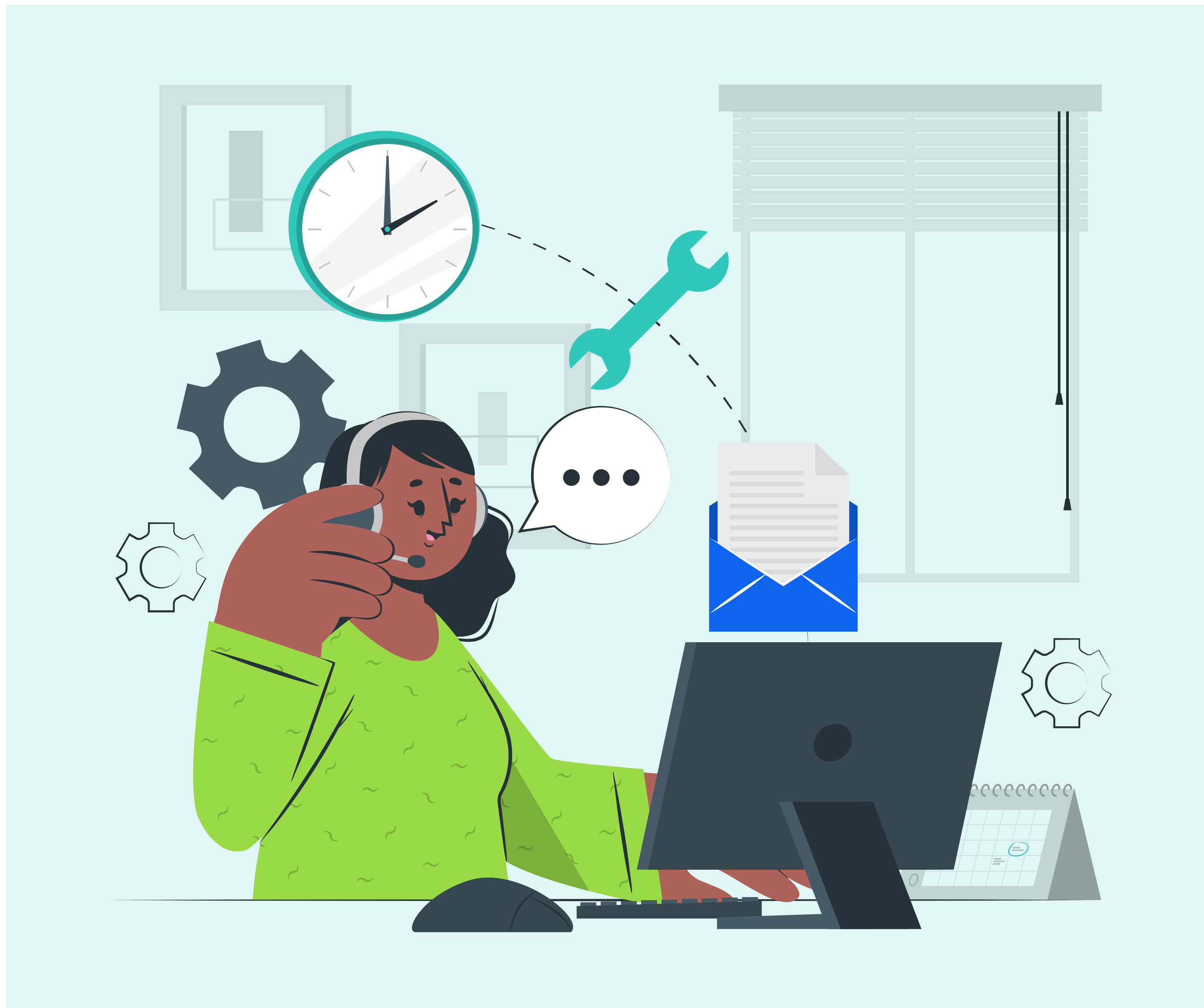
# Introdução

O dia a dia de um empresário é muito corrido. Ele tem que se preocupar com a compra de produtos, insumos e matérias-primas; com a administração de recursos; com o relacionamento com o pessoal e com os fornecedores e com outras tarefas. Além disso, temos todas as estratégias de vendas e de geração de resultados.

Contudo, **os conceitos ligados à administração de negócios vêm mudando muito, especialmente as questões relativas à venda.** Atualmente, o empresário deve ir muito além de simplesmente vender produtos para um cliente. Ele precisa se preocupar com fatores vinculados à interação do público e à implementação de um design de serviços.

Como não existem muitos conteúdos direcionados e simples sobre o assunto, nós resolvemos elaborar este e-book. Nele, definiremos o que é o design de serviços, a sua importância e como pode ser aplicado na sua empresa. Continue lendo!





## O que é o design de serviços?

Antes de qualquer coisa, precisamos definir claramente o que vem a ser design de serviços. Basicamente, você precisa entender que nós entramos na chamada era do Everything as a Service, ou seja, **tudo como serviços**. Trata-se do momento em que produtos tradicionais estão sendo apresentados como parte de um serviço prestado.

Isso vem acontecendo devido à grande transformação digital pela qual todos os negócios vêm passando, acirrando ainda mais a concorrência nos mercados. Assim, **o termo “design de serviço” pode ser definido como a forma com que a empresa trabalha toda a sua interação com o cliente**, de modo a oferecer um serviço abrangente e de mais qualidade.

Esse trabalho deve ocorrer de maneira contínua e a sua aplicação não se restringe apenas ao setor de serviços, podendo haver uso no comércio e até mesmo na indústria. A ideia por trás do conceito é fazer com que a empresa defina uma postura voltada à satisfação do consumidor em todas as etapas de um processo de venda, ou seja, desde as aplicações de marketing – responsável pela atração do consumidor – até o pós-venda. Cada um dos momentos da interação é desenvolvido para levar ao cliente a segurança e a confiança na interação. **Por fim, o propósito é garantir a fidelização.**

Contudo, para que esse elemento seja desenvolvido, é necessária a aplicação de um amplo processo por parte da empresa. Isso é demandado para alcançar um serviço qualificado e que venda muito além de um produto, gerando a satisfação completa do consumidor. Assim, **as preocupações principais da empresa devem ser relativas à geração de uma ótima experiência do cliente, à facilitação do acesso às soluções e à conveniência do seu atendimento para o público.** Além disso, em cada momento de contato com o consumidor, é preciso garantir que a relação seja o mais favorável e agradável possível.

Ou seja, não se trata apenas de atender bem ao seu consumidor, mas, sim, de oferecer informações que agreguem valor à compra que ele realizará. Para que isso ocorra, é preciso entender alguns itens básicos que devem ser levados em consideração. Veja quais são eles:

- **a integração entre canais de comunicação, chamada de omnichannel;**
- **o atendimento composto por pontos de contato entre o cliente e a empresa;**
- **o desenvolvimento de uma boa relação com o consumidor.**

A aplicação do design de serviços proporciona alguns benefícios muito interessantes. Destacaremos cada um deles nos tópicos abaixo. Continue lendo!

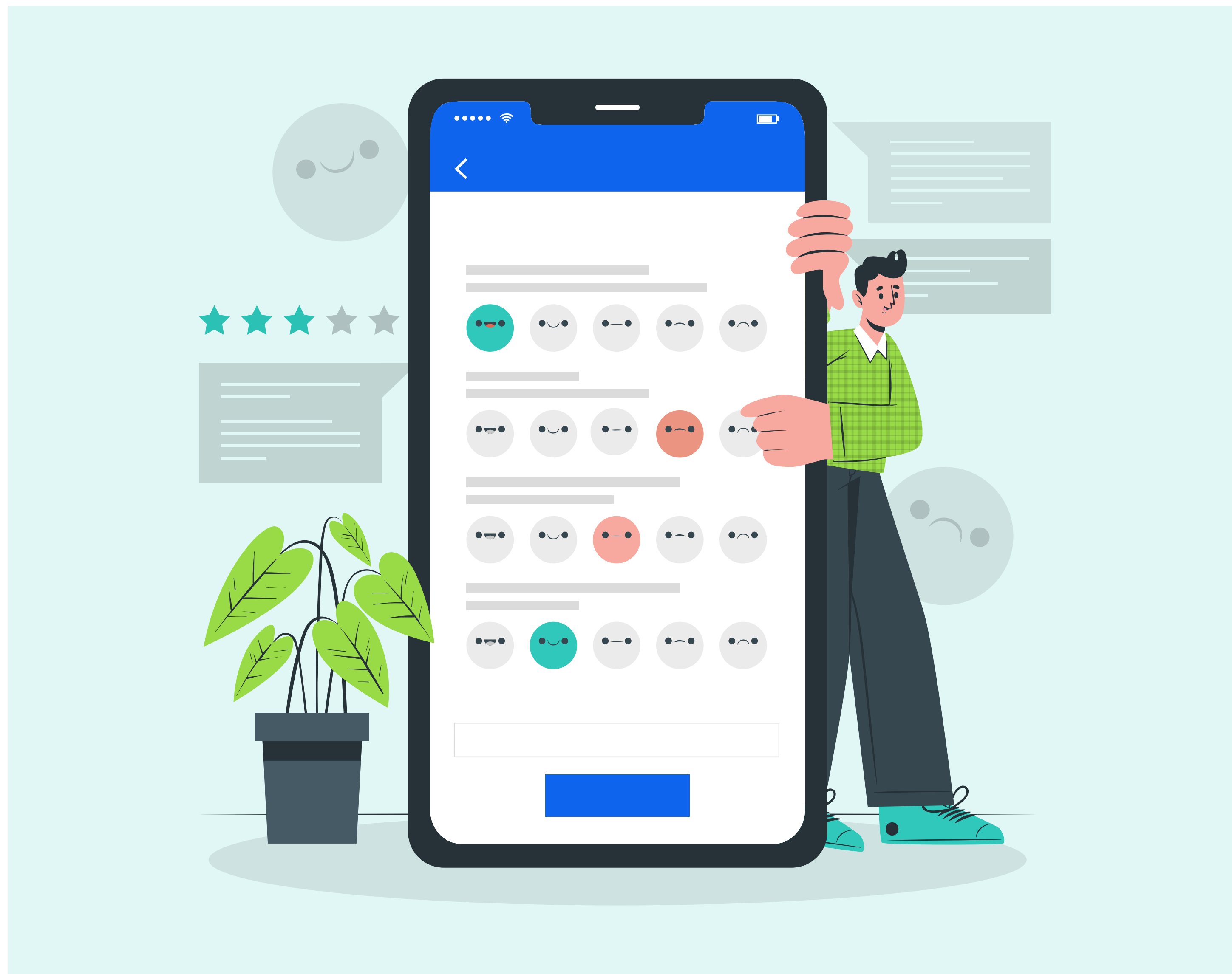


## AUMENTO DA COMPETITIVIDADE

**Um dos primeiros benefícios é o aumento da competitividade.** Os empresários vêm se esforçando cada vez mais para oferecer soluções de alta qualidade. Porém, as disputas que ocorrem no mercado fazem com que esse cenário se torne cada vez mais acirrado.

Assim, caso você não enxergue muito espaço para superar concorrentes, pode fazer isso por meio da oferta de diferenciais com serviços. Ou seja, entregar muito mais que simples produtos. **O design de serviços permite fazer uma melhor estruturação da experiência do cliente, criando um diferencial competitivo único para os seus consumidores.**





## AUXÍLIO NA GESTÃO DA INOVAÇÃO

Outro benefício interessante é o auxílio para a gestão de inovações. Ao implementar o design de serviços, você abre o leque de novas opções de soluções para oferecer aos seus consumidores. Trabalhando novos produtos inovadores, você também tem maiores chances de criar diferenciais competitivos únicos, potencializando a experiência do cliente.

## MELHORA NA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Não há como tratar desse assunto sem mencionar a melhoria na experiência do cliente. Todo o trabalho para desenvolver o design de serviços tem como finalidade esse aspecto. Ele contribui para garantir a satisfação do consumidor e, principalmente, a sua fidelização.

# Por que o design de serviços é importante para a construção da jornada do cliente?

Entendidos os benefícios, mostraremos por que o design de serviços é tão importante, especialmente na construção da jornada do cliente. Veja a seguir!

## INTEGRA E OTIMIZA A TRILHA COMPLETA DO CLIENTE

O principal ponto de importância desse processo engloba a integração e a otimização de todo o caminho do cliente dentro do seu negócio. Ou seja, abarca todos os processos que envolvem a sua relação com o consumidor.

Isso proporciona ao empresário a possibilidade de oferecer uma solução completa ao cliente. Dessa forma, podem ser executadas novas vendas para uma mesma pessoa.







## POTENCIALIZA AS VENDAS

Outro ponto que merece importância é a potencialização ou o aumento nas vendas. **O design de serviços proporciona a fidelização de seus consumidores.** Ao conquistar esse elemento, é possível observar um resultado maior no faturamento.

Isso porque os clientes fiéis de um estabelecimento tendem a retornar para continuar obtendo a solução completa para o seu desejo. Além disso, esses consumidores geralmente gastam uma quantidade maior de recursos em visitas recorrentes a uma empresa.

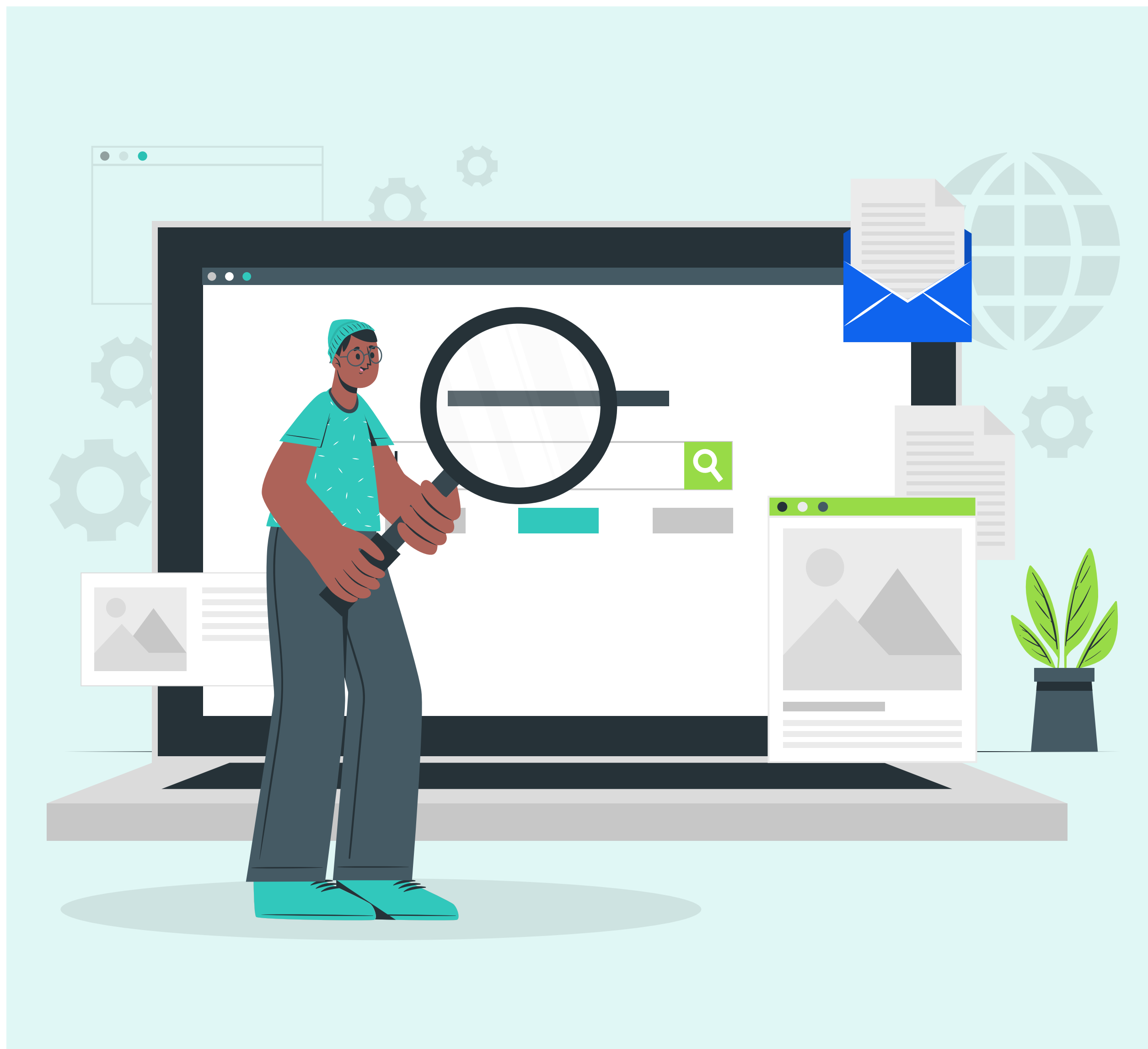
## REDUZ GASTOS COM O MARKETING

Outro ponto importante do design de serviços é **a redução do custo com o marketing**. Adquirir novos clientes é uma tarefa que demanda investimentos. Afinal, você precisa divulgar a sua empresa para que mais pessoas conheçam as soluções comercializadas por ela.

Contudo, **ao desenvolver o design de serviços e fidelizar os seus consumidores**, esse custo é reduzido. Isso porque as pessoas que já conhecem o seu estabelecimento e confiam na sua marca não precisam ser “convencidas” sobre a qualidade das suas soluções. Ao implementar esse processo e garantir que a sua empresa terá consumidores fiéis, ela será beneficiada com a redução nos gastos de divulgação. Contudo, **é importante ter em mente que eles jamais devem deixar de existir.**

**O trabalho de marketing deve ser contínuo e imparável.** Afinal, a cada dia, novos consumidores devem ter contato com o seu negócio e experimentar todo o design de serviços criado.





## Como aplicar o design de serviços na criação de uma jornada do cliente?

Agora que você entendeu o conceito e a importância do design de serviços, mostraremos como ele pode ser aplicado em seu negócio. Continue lendo!

### IDENTIFIQUE AS NECESSIDADES DE MELHORIA

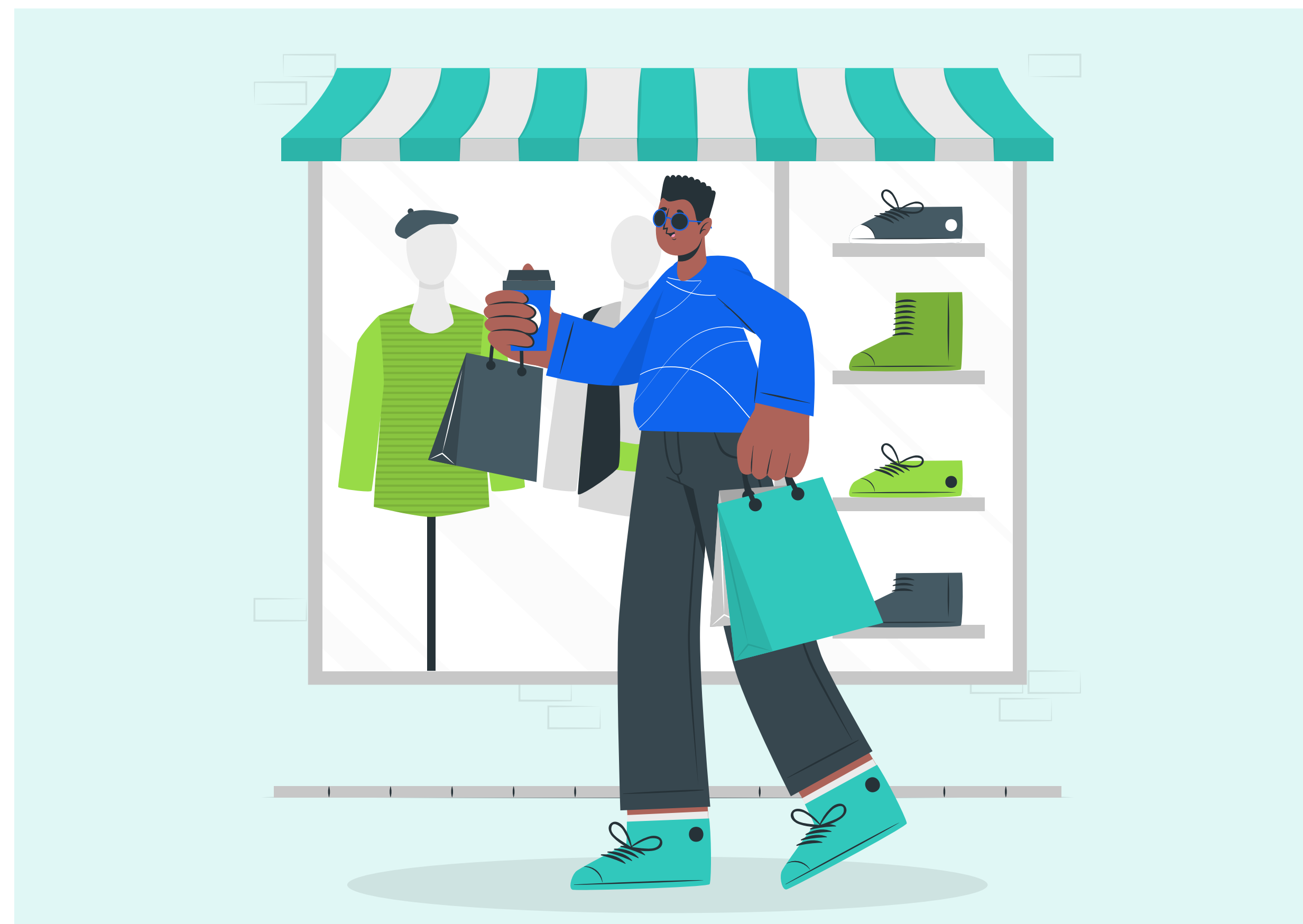
**O primeiro ponto é identificar as necessidades de melhoria.** O processo de design de serviços impactará de forma direta as soluções oferecidas pela sua empresa. Nesse sentido, o primeiro passo é “colocar ordem na casa” para que seja possível migrar todo o fluxo de vendas para essa nova metodologia.

## VERIFIQUE OS BENEFÍCIOS QUE PODEM SER OFERECIDOS

O próximo passo é analisar os benefícios que podem ser oferecidos em forma de serviços. Por exemplo, imagine uma loja de autopeças. Em vez de apenas vender peças de veículos, ela pode oferecer o serviço de instalação de algumas delas.

Outro exemplo pode ser pensado considerando uma loja de vestuário. Além de apenas vender roupas, ela pode oferecer um serviço completo para ajudar a pessoa a montar os seus próprios looks utilizando os itens do estabelecimento. Inclusive, essa pode ser uma oportunidade interessante para fazer a venda de outros produtos.

Nesse caso, é importante entender todos os passos que um cliente dá em sua loja. Ele pode adquirir um produto inicial e, em seguida, pode comprar um item que complementa o anterior até chegar à solução completa dos seus desejos, medos e anseios. A verificação desses aspectos é fundamental para oferecer ao público os benefícios completos que podem ser extraídos de determinadas soluções do seu mercado. Para tanto, **é preciso fazer um levantamento completo de todos os seus itens, bem como das formas como eles impactam a vida dos consumidores.**





## ENVOLVA OS USUÁRIOS NO PROCESSO

Também é importante investir na coautoria na elaboração do design de serviços, especialmente com relação àqueles que utilizarão as soluções. Na realidade, os usuários podem ser considerados como a principal fonte de informação na elaboração da solução.

Quanto maior é a participação deles no desenvolvimento, maiores são as chances de sucesso no projeto. Afinal, não há ninguém melhor que o próprio cliente para demonstrar o grau de satisfação e se houve o atendimento de suas expectativas e de seus desejos.

## HUMANIZE INTERAÇÕES E INTERPRETAÇÕES

As interações e interpretações são fontes de dados valiosas para uma empresa. Por meio delas, é possível extrair informações que podem ser utilizadas para potencializar as suas vendas ou para a criação de um design de serviços.

Apesar dessa riqueza de dados, essas duas fontes de informações podem ter um valor relativizado se o empresário não adicionar o fator “comportamento humano” ao processo, envolvendo-o como um todo. Em outras palavras, significa afirmar que os serviços devem ser desenhados pensando nas pessoas. Elas precisam entender o que a solução deseja resolver. Além disso, é fundamental que se sintam confiantes e confortáveis em fazer negócios com a sua empresa. **Esses fatores, em conjunto, podem fazer toda a diferença entre o sucesso e o fracasso de suas estratégias.**

## IMPLEMENTE A SOLUÇÃO NO NEGÓCIO E ACOMPANHE OS SEUS RESULTADOS

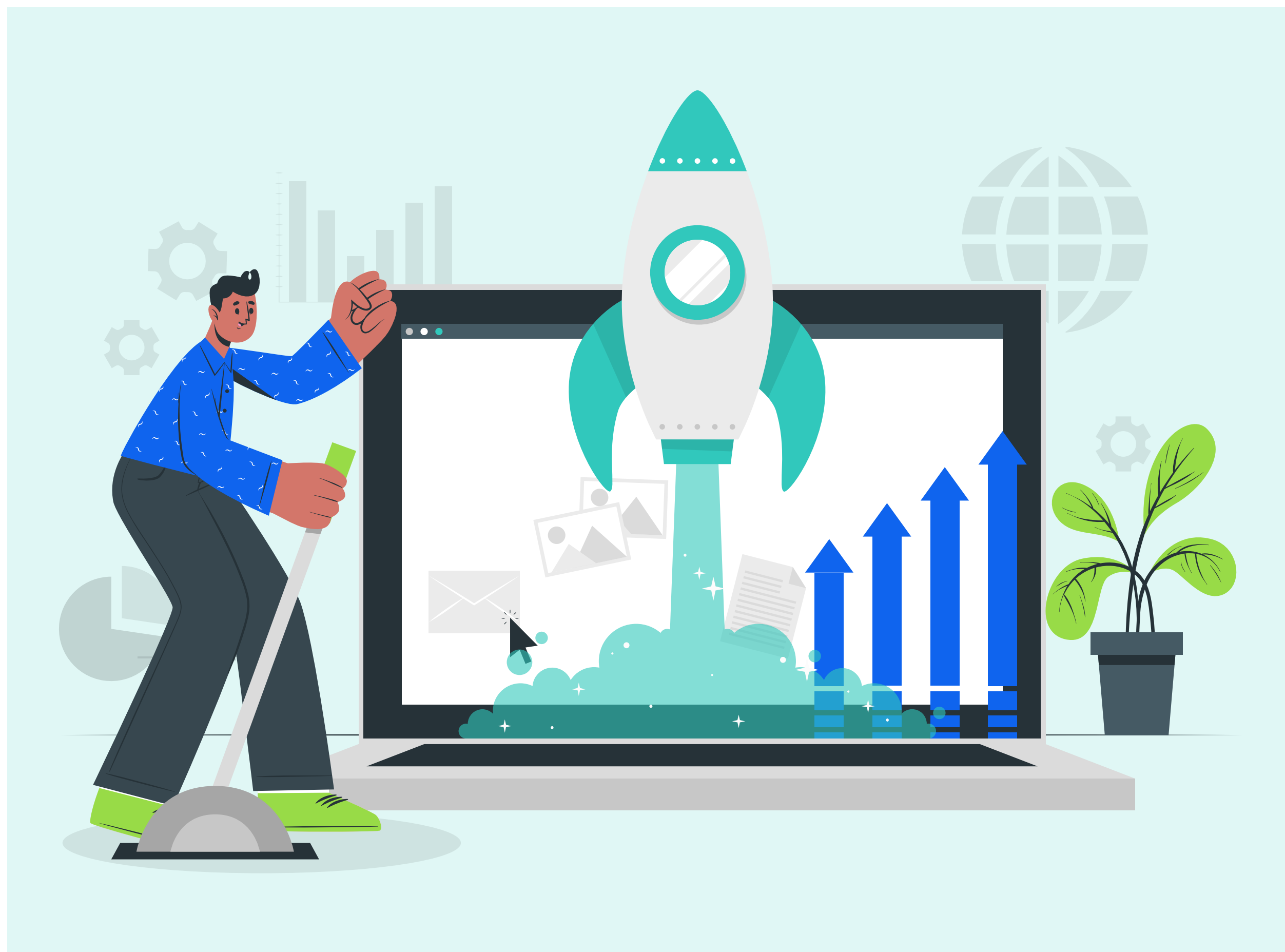
Por fim, depois de trabalhar todos esses procedimentos, você deve implementar a solução do design de serviços em sua empresa. Contudo, o processo não para por aí. Existe uma etapa que deve ser executada continuamente.

Estamos tratando do acompanhamento dos resultados obtidos. **Não adianta ter o trabalho de implementar todo esse processo e, simplesmente, deixar as coisas acontecerem sozinhas, especialmente se você ainda não tem um amplo conhecimento sobre o tema.**

Nesse sentido, é fundamental acompanhar o andamento do processo. Verifique se as ações adotadas retornaram em melhoria nas vendas, na fidelização de clientes e na redução dos custos com a divulgação. Caso não tenha ocorrido nenhum impacto, é preciso avaliar e diagnosticar o problema.

Assim que as ações de alteração forem aplicadas, é necessário continuar acompanhando. O foco é garantir a melhoria contínua no seu design de serviços, proporcionando a melhor experiência para o seu cliente e observando o resultado desse processo em suas vendas.





## Conclusão

Por fim, nós podemos concluir que **o design de serviços proporcionará mudanças significativas no modo como você trata os seus processos de atendimento e de venda.**

Contudo, a adoção desse elemento pode colocar a sua empresa em uma posição de diferenciação e de destaque da concorrência.

Sendo assim, vale a pena investir na aplicação dessa prática. Isso garantirá um diferencial competitivo e uma melhoria nos seus resultados, especialmente os causados pelo aumento no grau de satisfação do cliente, gerando fidelização.



O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) é uma entidade privada desenvolvida com o intuito de **auxiliar os empreendedores na gestão e no crescimento dos negócios**. Temos unidades em todo o território nacional e ampla experiência de mercado.

Buscamos construir oportunidades em conjunto, oferecendo capacitações, oficinas, consultorias e diversos serviços para auxiliar empresários a alcançarem prosperidade nos negócios. Atuamos nas frentes de **fortalecimento do empreendedorismo e no estímulo à formalização dos negócios**, buscando a criação de soluções criativas junto aos empresários.