

ABRAREC

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS
RELAÇÕES EMPRESA CLIENTE



2ª Reunião

do Comitê de Experiência do
Cliente e Transformação Digital

02 JUL 2020

INFORMATIVO

A primeira reunião online do Comitê de Experiência do Cliente e Transformação Digital já começou com a presença de parceiros de longa data e interatividade entre os participantes.

Alexandre Gama, Coordenador do Comitê e Diretor de CX da Elife, fez a abertura do encontro, reapresentando os objetivos do grupo e os desafios que acontecerão ainda neste ano de 2020. Elizabeth Almeida, VP da ABRAREC, Coordenadora do Comitê e Owner da 13Consulting, seguiu dando as boas-vindas e lembrando que o cenário de pandemia nos fez mudar as relações de empresas-pessoas para uma conexão mais real de pessoas para pessoas.

**“É preciso
entender e
potencializar
as relações”**

O encontro seguiu com o tema **Qualidade e Eficiência no Atendimento Digital**, compartilhado pela nossa convidada especial **Karina Alfano Terra**, da Petz. A Gerente Sr. de Relacionamento com o Cliente, mostrou a evolução da empresa, passando por reestruturação de marca, programas de fidelização e plataformas digitais, o que possibilitou um crescimento acelerado até atingirem mais de 100 lojas em todo o país.

Mais sobre a reunião

Karina listou, ainda, 10 insights sobre Experiência do Cliente e Transformação Digital, mostrando projetos que propõem mudanças importantes na forma de relacionamento, trazendo soluções inovadoras, atendimentos mais personalizados e até sobre como está sendo o comportamento na quarentena do seu público principal, os pets. Além disso, destacou um aprendizado que nunca falha:

O velho e bom “SABER OUVIR”

NOTA ABRAREC - Devido às novas regras de compliance das empresas, as determinações da LGPD e as atuais restrições impostas pela COVID-19, somente poderão participar das reuniões empresas associadas e colaboradores devidamente cadastrados nos eventos.

Esperamos você em nosso próximo encontro!

Dúvidas de como participar do nosso Comitê?

Entre em contato através do e-mail comunicacao@abrarec.org.br

ACOMPANHE TODA A AGENDA E
NOVIDADES EM NOSSO SITE:

www.abrarec.com.br