

WEBINAR 06

COMO CRIAR UM PRODUTO FOCADO NO USUÁRIO



RENATO FREITAS

Nerd

Engenharia Mecatrônica USP

Fundador ebah.com.br

Fundador 99

Fundador Yellow

Mentor e investidor anjo



WEBINARS

Este é o sexto Webinar

Ajudem a construir :))

O vídeo e os slides ficarão
disponíveis online

INSTRUÇÕES

Usem o chat para comentar durante o Webinar

Coloquem suas perguntas e votem nas perguntas dos outros

COMO CRIAR UM PRODUTO FOCADO NO USUÁRIO



ESTRUTURA

0 que significa ser focado no usuário

Por que é importante

Dicas de como por usuário como centro

Exemplos da 99



ENQUÊTE



ENQUETE:

De quais empresas você é um cliente / usuário apaixonado?



**O QUE É SER FOCADO NO
USUÁRIO**

O QUE É SER FOCADO NO USUÁRIO

Tomar as decisões garantindo que o usuário é o principal e maior beneficiado

O QUE É SER FOCADO NO USUÁRIO

Tomar as decisões com a participação do seu usuário (ou como se fosse).

O QUE NÃO É SER FOCADO NO USUÁRIO

Priorizar o que é mais fácil

Priorizar o que dá mais dinheiro

Priorizar o que é melhor para a empresa

Priorizar o que é melhor para “o sistema”

POR QUE EU DEVERIA FOCAR NO USUÁRIO?

Usuários apaixonados

Colaboradores engajados

Empresa mais competitiva

DICAS PARA SER FOCADO NO USUÁRIO



DICAS PARA SER FOCADO NO USUÁRIO

Prioridades

Métricas

Cultura



PRIORIDADES

Experiência do usuário (UX)

Atendimento ao cliente (CS)

Produto / serviço surpreendente

MÉTRICAS

Churn rate

NPS (Net Promoter Score)

Estrelinhas App Store

Recorrência



CULTURA

Proximidade

Transparência

Disponibilidade

Confiança

Personalização



CULTURA

- “Barriga no balcão”
- Celebrar conquistas importantes para os usuários (não só vendas)
- O momento que as coisas dão errado é excelente para conquistar o usuário

**EXEMPLOS DA 99
DIA-A-DIA**

EXEMPLOS DA 99 (DIA-A-DIA)

Motoristas e passageiros em cada
sala de reunião

EXEMPLOS DA 99 (DIA-A-DIA)

Televisão no saguão com os comentários
das corridas em tempo real

EXEMPLOS DA 99 (DIA-A-DIA)

Todos que entram na empresa passam
pelo atendimento ao cliente

EXEMPLOS DA 99 (DIA-A-DIA)

Todos funcionários tem desconto
nas corridas 99

Recebem formulário de conversa com
motorista

EXEMPLOS DA 99 (DIA-A-DIA)

Toda diretoria dirige como motorista 99

Toda a empresa é incentivada a dirigir

EXEMPLOS DA 99 DECISÕES

EXEMPLOS DA 99 (DECISÕES)

Pagamento com digitação do CPF



EXEMPLOS DA 99 (DECISÕES)

Cartão 99





EXEMPLOS DA 99 (DECISÕES)

Agendamento de corridas



EXEMPLOS DA 99 (DECISÕES)

Endereço número par / ímpar



EXEMPLOS DA 99 (DECISÕES)

Equipe de segurança dos motoristas



PERGUNTAS

PRA TERMINAR

ENQUETE RÁPIDA

Qual o assunto do próximo Webinar?

RENATO
FREITAS

OBRIGADO!

renatof.com