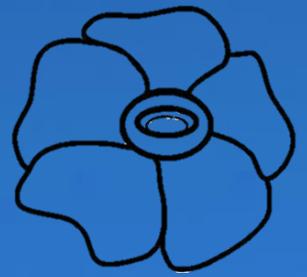


RAFFLESIA



# PORTFÓLIO

Consultoria de Sucesso do Cliente



## Quem Somos

Na Rafflesia Soluções e Consultorias, somos apaixonados por impulsionar o sucesso do cliente. Nossa missão é transformar desafios em oportunidades, fornecendo estratégias de consultoria inovadoras e personalizadas. Com uma equipe dedicada de especialistas em experiência do cliente, estamos comprometidos em criar relacionamentos sólidos entre marcas e seus clientes.

Junte-se a nós na busca constante pela excelência em atendimento ao cliente. Na Rafflesia Soluções e Consultorias, estamos prontos para criar um impacto positivo duradouro em seu negócio.

## Serviços Oferecidos



---

### Treinamentos in Company:

Conteúdos customizados às necessidades das empresas aplicados em treinamentos interativos e práticos, conduzidos por consultores especialistas. Esse serviço pode ser tanto presencial quanto online.



---

### Pesquisas:

Elaboração e divulgação de pesquisas próprias alinhadas aos interesses dos clientes.



---

### Palestras e Workshops:

Temas corporativos atuais que podem ser adaptados e direcionados ao público interno da companhia voltado ao atendimento ao cliente.



---

### Projetos em T&D:

Construção e realização de projetos voltados à Educação Corporativa, Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas.

---

Nossa abordagem é orientada pela excelência, e nossa jornada é marcada pelo compromisso com resultados tangíveis. Acreditamos que o sucesso de nossos clientes é o nosso sucesso, e é por isso que estamos comprometidos em oferecer soluções sob medida que impulsionam a satisfação do cliente, a fidelidade e o crescimento sustentável.





## Etapas dos serviços

**Avaliação e Análise da Experiência do Cliente:**  
Realizamos avaliações abrangentes para entender a jornada do cliente em sua empresa. Identificamos pontos de atrito e oportunidades de melhoria, ajudando a otimizar a experiência do cliente.

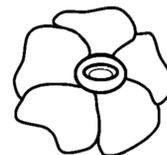
**Estratégia de Retenção de Clientes:**  
Desenvolvemos estratégias personalizadas para aumentar a fidelidade do cliente. Isso envolve a criação de programas de fidelidade, comunicações eficazes e soluções de retenção.

**Treinamento de Equipe em Atendimento ao Cliente:** Oferecemos programas de treinamento sob medida para sua equipe, capacitando-os a fornecer um serviço excepcional ao cliente. Isso inclui habilidades de comunicação, empatia e resolução de problemas.

**Implementação de Tecnologia de Suporte ao Cliente:** Auxiliamos na escolha e implementação de ferramentas de suporte ao cliente, como sistemas de CRM e chatbots. Isso melhora a eficiência e a eficácia do atendimento ao cliente.

**Pesquisa de Satisfação e Feedback do Cliente:**  
Conduzimos pesquisas detalhadas de satisfação do cliente e coletamos feedback valioso. Isso fornece insights para aprimorar produtos, serviços e processos com base nas opiniões dos clientes.

Esses serviços podem ser adaptados às necessidades específicas de sua empresa, contribuindo para o aprimoramento contínuo da experiência do cliente e o crescimento dos negócios.



# Cliente Satisfeito

## Estudo de Caso: Transformando o Sucesso do Cliente no Sebrae PR com a Rafflesia

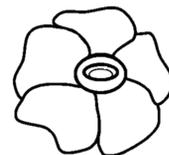
Desde novembro de 2021, a Rafflesia Soluções e Consultorias tem mantido uma parceria sólida e duradoura com o Sebrae PR, nosso cliente de longa data. Nossa jornada começou com a ambiciosa missão de estabelecer e estruturar a área de Sucesso do Cliente dentro da organização do Sebrae, tornando-o o primeiro Sebrae a abraçar essa iniciativa exclusiva.

Iniciamos nossa colaboração com o aprimoramento de um dos principais produtos do Sebrae: um marketplace para consultorias e cursos online. Fomos além e criamos uma cadeia estratégica de ações que abrangeu toda a jornada do cliente, desde a prospecção até o pós-venda. Uma das inovações notáveis foi o desenvolvimento de estratégias de carteiras personalizadas para cada Agente de Customer Success, o que permitiu uma abordagem altamente personalizada.



Além disso, adquirimos uma plataforma de atendimento de ponta, aprimorando significativamente a comunicação entre os agentes, fornecedores e clientes. A integração eficiente da plataforma melhorou a eficácia da equipe de Sucesso do Cliente, garantindo que todas as partes envolvidas estivessem sincronizadas.

O ápice desse projeto foi a criação de indicadores de desempenho cruciais para a área, incluindo taxas de churn, MRR churn, número de atendimentos e NPS (Net Promoter Score), entre outros. Além disso, implementamos uma automação sofisticada, que unificou todos esses indicadores em uma única base de dados integrada e transferiu a apresentação de dados para o Power BI.



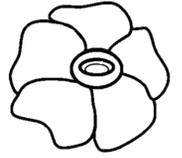
# Resultados Exemplares:

Os resultados alcançados por meio dessa colaboração são notáveis e comprovam o sucesso da nossa estratégia:

- **Redução do Churn:** Observamos uma queda significativa nas taxas de churn, indicando que os clientes estão mais satisfeitos e engajados com os serviços do Sebrae PR.
- **Aumento do MRR (Receita Recorrente Mensal):** A estratégia de carteiras personalizadas e o atendimento aprimorado contribuíram para um aumento constante na receita recorrente mensal.
- **Melhoria na Experiência do Cliente:** O NPS aumentou substancialmente, refletindo a satisfação crescente dos clientes com o Sebrae PR.
- **Eficiência Operacional:** Com a automação e o Power BI, a equipe do Sebrae PR ganhou maior visibilidade e controle sobre os dados, melhorando a tomada de decisões e a eficiência operacional.



A Rafflesia Soluções e Consultorias continua comprometida em fortalecer o sucesso do cliente no Sebrae PR, garantindo resultados excepcionais e um relacionamento duradouro de confiança.



# Vamos Conversar?



(11)94017-4507



[GabryelSantos@RafflesiaSA  
.onmicrosoft.com](mailto:GabryelSantos@RafflesiaSA.onmicrosoft.com)



<https://www.storerafflesia.com/>