



Empresa: _____

Equipe: _____

Observações:

1. Onde você quer prolongar a experiência de consumo do seu consumidor? No pré ou pós-venda? Ou em ambos?

2. Caso seja no pré-venda... Como a experiência pré-venda pode ser potencializada? É por meio da experimentação de novos produtos e serviços, por eventos/ações promovidas pela marca, etc?

3. Caso seja no pós-venda... Como a experiência pós-venda pode ser potencializada? É por meio do fácil diálogo com o consumidor em caso de dúvidas e/ou problemas, é com a gamificação do uso do seu produto ou serviço, é por meio de programas de vantagens e benefícios?

4. Como e quando sua empresa pode colocar esta ideia em prática?

5. Quais os recursos necessários para colocar esta ideia em prática? São recursos humanos, tecnológicos, de marketing, etc?