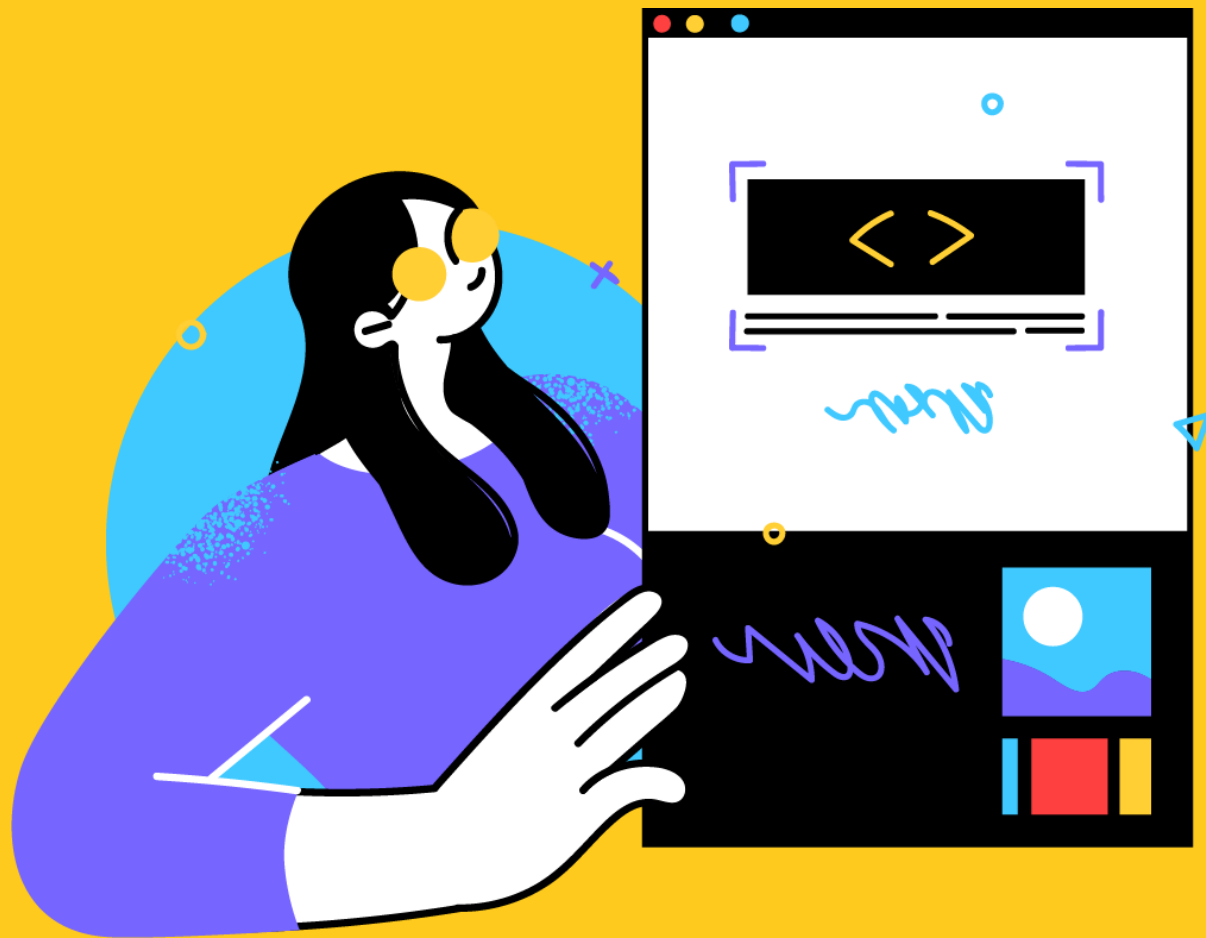
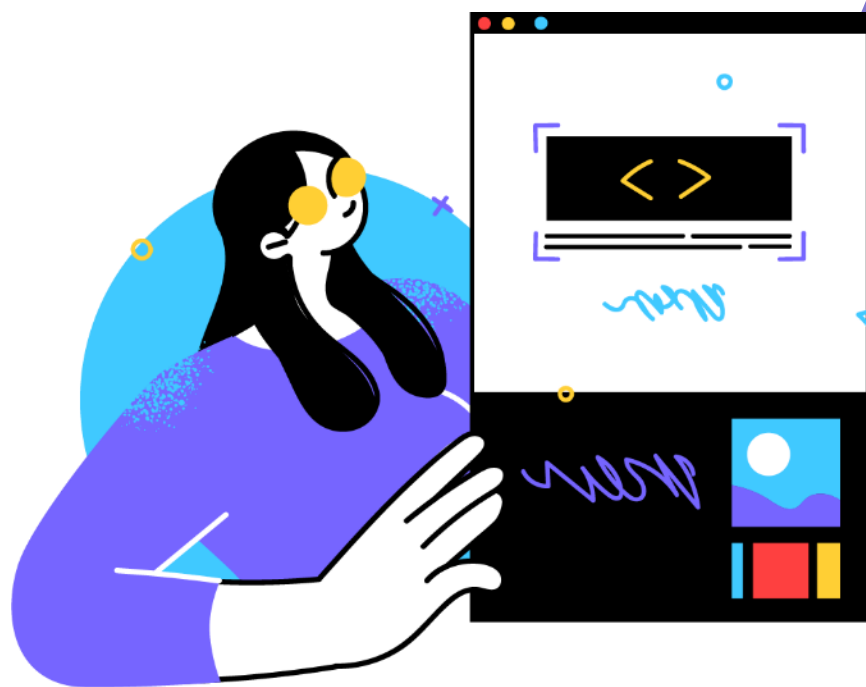




Entendendo Necessidades e Desejos Ferramentas

Entendendo Necessidades e Desejos



**Construir
relacionamentos**





Qual a importância do nosso negócio para o cliente?

Por que o cliente deve comprar da sua empresa e não dos nossos concorrentes?

Por que o cliente não compra sua empresa e sim dos nossos concorrentes?

Como despertar o interesse do cliente nos nossos produtos e serviços?



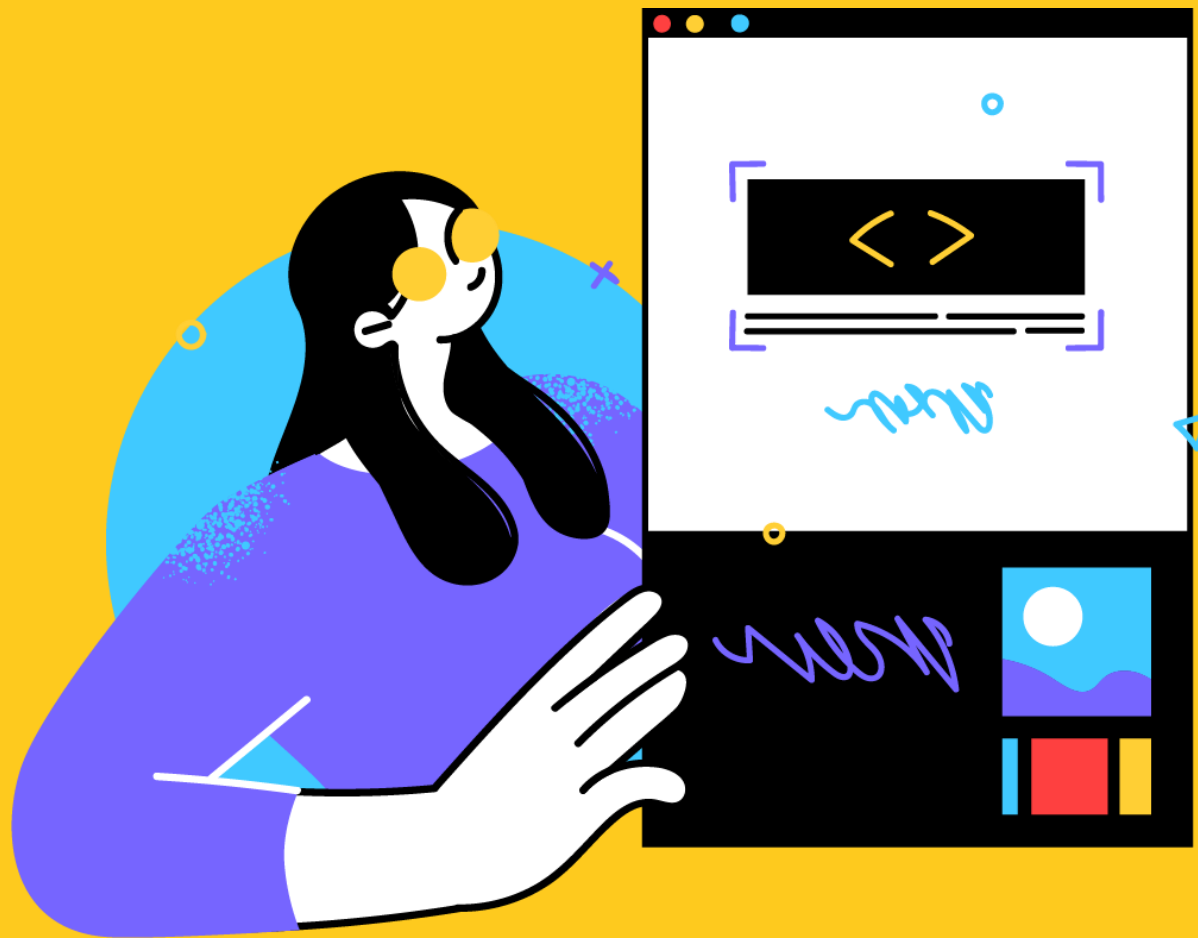
CUSTOMER VALUE ANALYSIS

Das Estratégias as Ações de Resultado

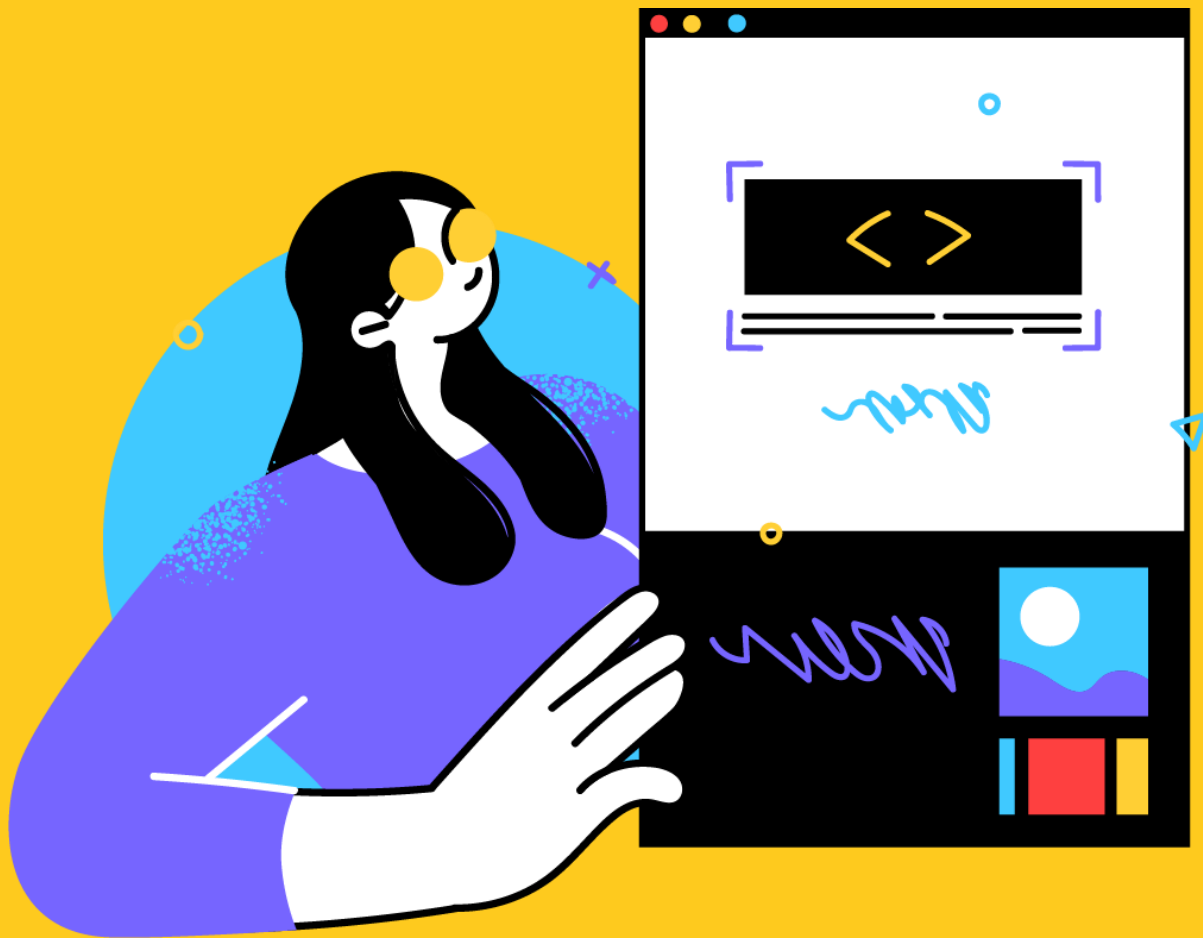




O Customer Value Analysis permite que se identifique as principais variáveis que afetam a **percepção de valor do cliente**, bem como analisa as atuais estratégias implementadas, obtendo um **retrato da eficácia** do atual planejamento e controle de vendas da empresa.



Passos Para a Montagem da Matriz



1. Definição dos Atributos Valorizados Pelo Cliente

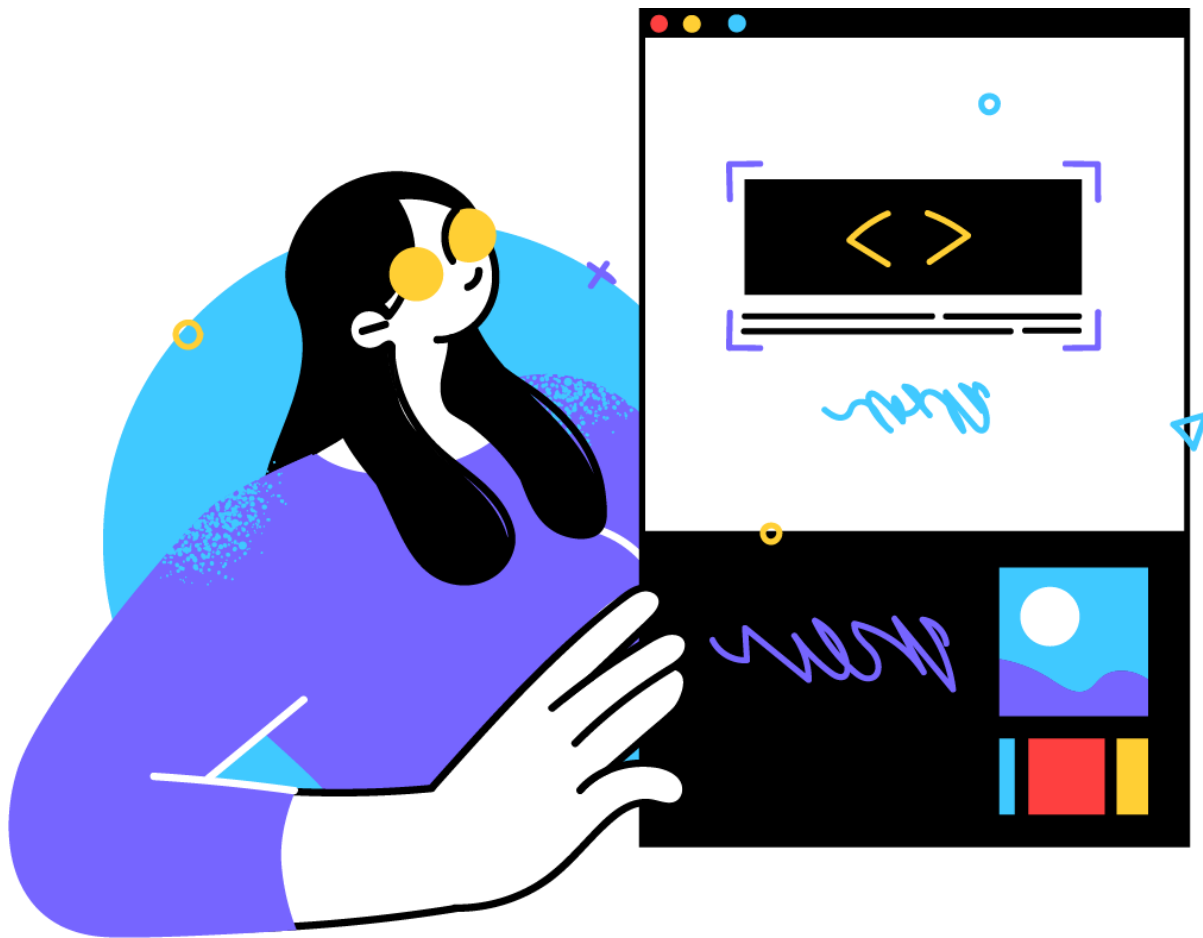
Exemplo: Latam – Viajantes a Negócio no Brasil



Listar as principais
variáveis
identificadas.



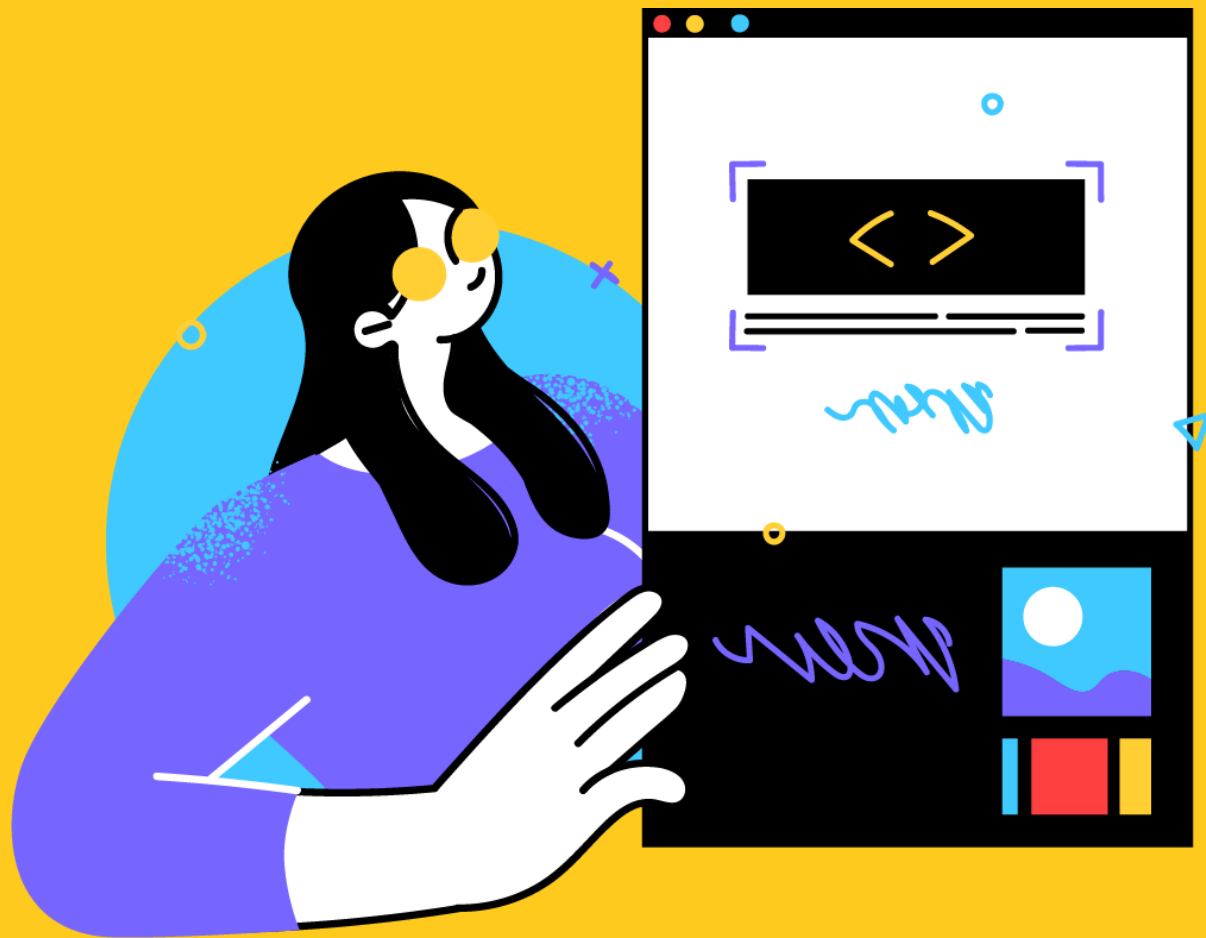
VARIÁVEL	PESO	ESCALA	VALOR ESTRAT.
PONTUALIDADE			0,00
ROTA			0,00
TARIFA			0,00
HORARIOS			0,00
CONFORTO			0,00
SERV DE BORDO			0,00
MILHAS			0,00
TOTAL	0,00		0,00



Atribuir um peso de 0.0 (sem importância) a 1.0 (muito importante) a cada variável. O peso indica a importância de cada variável no sucesso do planejamento da empresa. A soma de todos os pesos deve ser igual a 1.0.



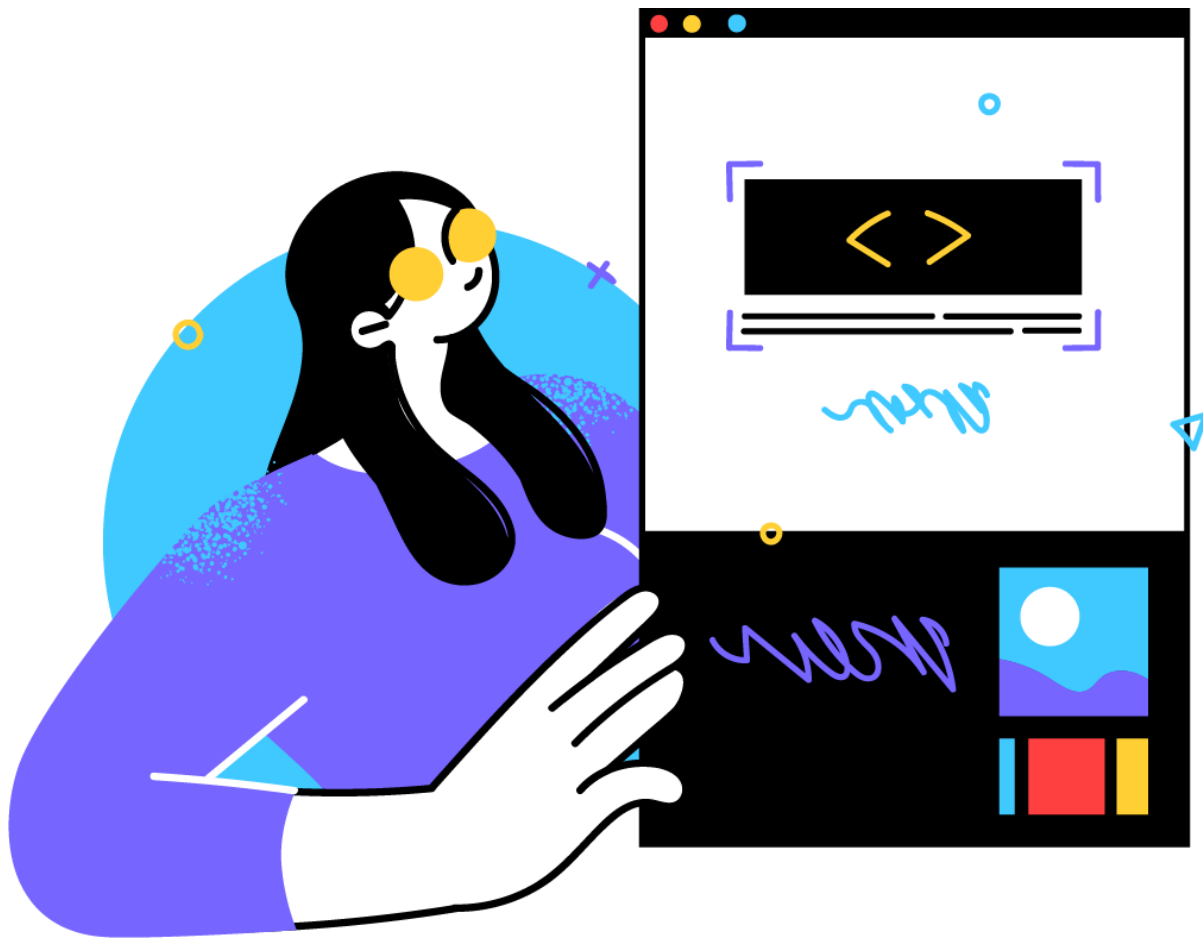
VARIÁVEL	PESO	ESCALA	VALOR ESTRAT.
PONTUALIDADE	0,22		0,00
ROTA	0,18		0,00
TARIFA	0,12		0,00
HORARIOS	0,20		0,00
CONFORTO	0,14		0,00
SERV DE BORDO	0,06		0,00
MILHAS	0,08		0,00
TOTAL	1,00		0,00



Definição das Escalas Desempenho da Empresa



VARIÁVEL	PESO	ESCALA	VALOR ESTRAT.
PONTUALIDADE	0,22		0,00
ROTA	0,18		0,00
TARIFA	0,12		0,00
HORARIOS	0,20		0,00
CONFORTO	0,14		0,00
SERV DE BORDO	0,06		0,00
MILHAS	0,08		0,00
TOTAL	1,00		0,00



Definição das Escalas

Atribuir uma escala de 1 a 4 para cada variável, analisando a eficácia da estratégia atual da empresa correspondente a cada variável. Onde 4 = a estratégia da empresa em relação a determinada variável é excelente, 3 = a estratégia é acima da média, 2 = a estratégia está na média e 1 = a estratégia é fraca. Esta escala é baseada na eficácia das estratégias da empresa.



VARIÁVEL	PESO	ESCALA	VALOR ESTRAT.
PONTUALIDADE	0,22	4	0.88
ROTA	0,18	3	0,54
TARIFA	0,12	2	0,24
HORARIOS	0,20	4	0,80
CONFORTO	0,14	1	0,14
SERV DE BORDO	0,06	1	0,06
MILHAS	0,08	2	0,16
TOTAL	1,00		2,82



Análise do Valor Estratégico da Oferta

VAR	PESO	ESC	V.E	PESO	ESC	V.E	PESO	ESC	V.E	PESO	ESC	V.E			
PONTUALIDADE	0,35	3	1,05	0,20	4	0,80	0,22	4	0,88						
ROTA	0,20	3	0,60	0,15	3	0,45	0,17	2	0,34						
TARIFA	0,05	2	0,10	0,10	2	0,20	0,21	3	0,63						
HORARIOS	0,25	4	1,00	0,25	4	1,00	0,20	4	0,80						
CONFORTO	0,10	3	0.30	0,09	2	0,18	0,14	2	0,28						
SERV BORDO	0,03	3	0,09	0,08	1	0,08	0,03	4	0,03						
MILHAS	0,02	1	0,02	0,13	3	0,39	0,03	1	0,03						
TOTAL	1,00		3,16	1,00		3,10	1,00		2,99	0,00		0,00			
VAR	PESO	ESC	V.E	PESO	ESC	V.E	PESO	ESC	V.E	PESO	ESC	V.E			
PONTUALIDADE	0,30	4	1,20	0,25	3	0,75	0,22	2	0,44						
ROTA	0,10	2	0,20	0,30	2	0,60	0,25	3	0,75						
TARIFA	0,20	1	0,20	0,13	3	0,39	0,13	2	0,26						
HORARIOS	0,15	3	0,45	0,16	2	0,32	0,20	3	0,60						
CONFORTO	0,11	3	0,33	0,10	1	0,10	0,05	1	0,05						
SERV BORDO	0,04	2	0,08	0,03	1	0,03	0,10	1	0,10						
MILHAS	0,10	3	0,30	0,03	2	0,06	0,05	2	0,10						
TOTAL	1,00		2,76	1,00		2,25	1,00		2,30	0,00		0,00			

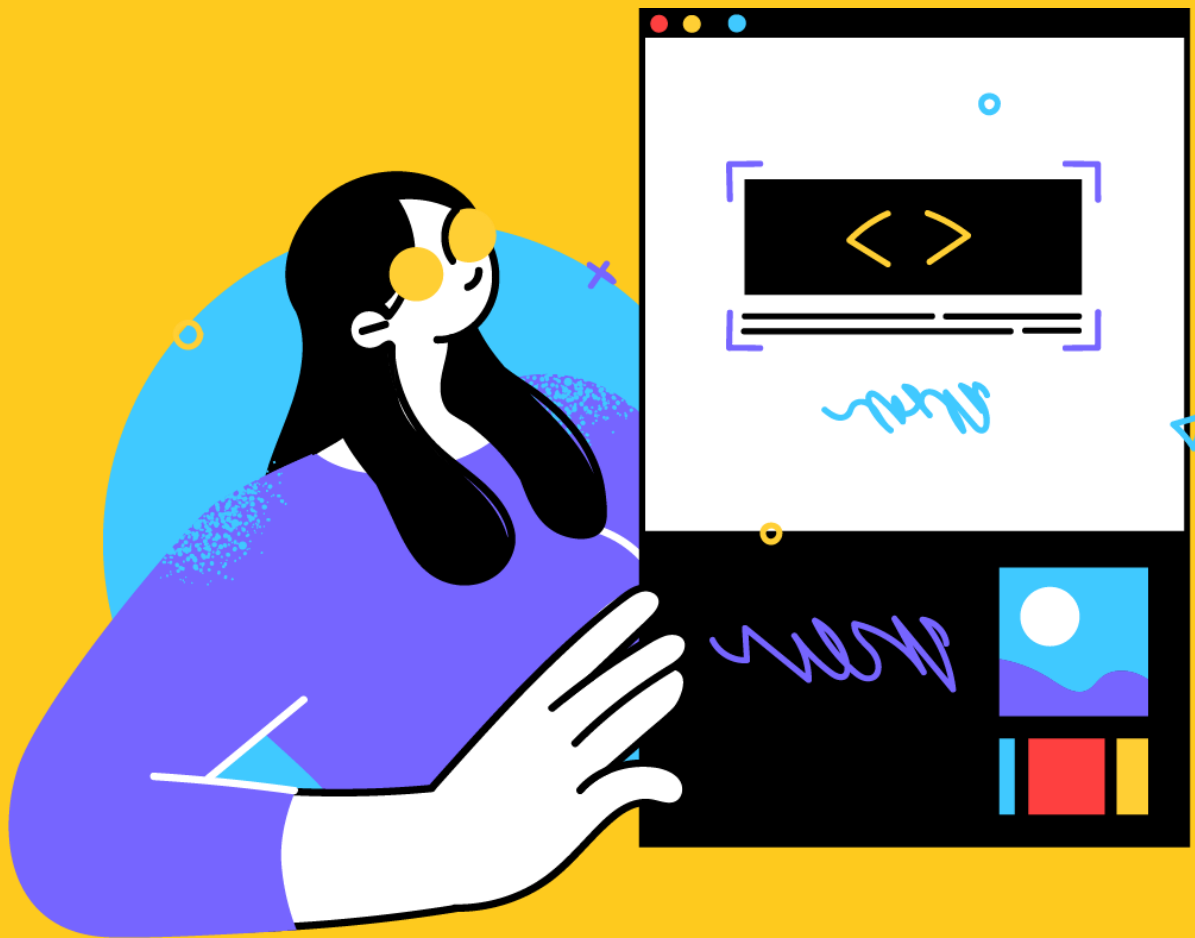
VAR	PESO	ESC	V.E	ESC	V.E	ESC	V.E		
PONTUALIDADE	0,30	4	1,20	3	0,90	2	0,60		
ROTA	0,25	2	0,50	3	0,75	3	0,75		
TARIFA	0,15	2	0,30	4	0,60	4	0,60		
HORARIOS	0,05	1	0,05	4	0,20	1	0,05		
CONFORTO	0,02	1	0,02	4	0,08	2	0,04		
SERV BORDO	0,18	4	0,72	3	0,54	1	0,18		
MILHAS	0,05	1	0,05	4	0,20	2	0,10		
TOTAL	1,00		2,84		3,27		2,32		

LATAM

AZUL

GOL





Ratio

Relação Entre Os Valores Estratégicos

VAR	PESO	ESC	V.E	ESC	V.E	ESC	V.E	Ratio 2,84/3,27		
PONTUALIDADE	0,30	4	1,20	3	0,90	2	0,60		4	3
ROTA	0,25	2	0,50	3	0,75	3	0,75		2	3
TARIFA	0,15	2	0,30	4	0,60	4	0,60		2	4
HORARIOS	0,05	1	0,05	4	0,20	1	0,05		1	4
CONFORTO	0,02	1	0,02	4	0,08	2	0,04		1	4
SERV BORDO	0,18	4	0,72	3	0,54	1	0,18		4	3
MILHAS	0,05	1	0,05	4	0,20	2	0,10		1	4
TOTAL	1,00		2,84		3,27		2,32			

LATAM

AZUL

GOL

0,87

13%

VAR	PESO	ESC	V.E	ESC	V.E	ESC	V.E	Ratio 2,84/3,27	
PONTUALIDADE	0,30	4	1,20	3	0,90	2	0,60	4	3
ROTA	0,25	2	0,50	2	0,75	3	0,75	2	3
TARIFA	0,15	2	0,30	4	0,60	4	0,60	2	4
HORARIOS	0,05	1	0,05	4	0,20	1	0,05	1	4
CONFORTO	0,02	1	0,02	4	0,08	2	0,04	1	4
SERV BORDO	0,18	4	0,72	3	0,54	1	0,18	4	3
MILHAS	0,05	1	0,05	4	0,20	2	0,10	1	4
TOTAL	1,00		2,84		3,27		2,32		

LATAM

AZUL

GOL

0,94

6%

VAR	PESO	ESC	V.E	ESC	V.E	ESC	V.E	Ratio 2,84/3,27	
PONTUALIDADE	0,30	4	1,20	3	0,90	2	0,60		
ROTA	0,25	2	0,50	2	0,50	3	0,75		
TARIFA	0,15	2	0,30	4	0,60	4	0,60		
HORARIOS	0,05	1	0,05	4	0,20	1	0,05		
CONFORTO	0,02	1	0,02	4	0,08	2	0,04		
SERV BORDO	0,18	4	0,72	2	0,36	1	0,18		
MILHAS	0,05	1	0,05	4	0,20	2	0,10		
TOTAL	1,00		2,84		2,84		2,32		

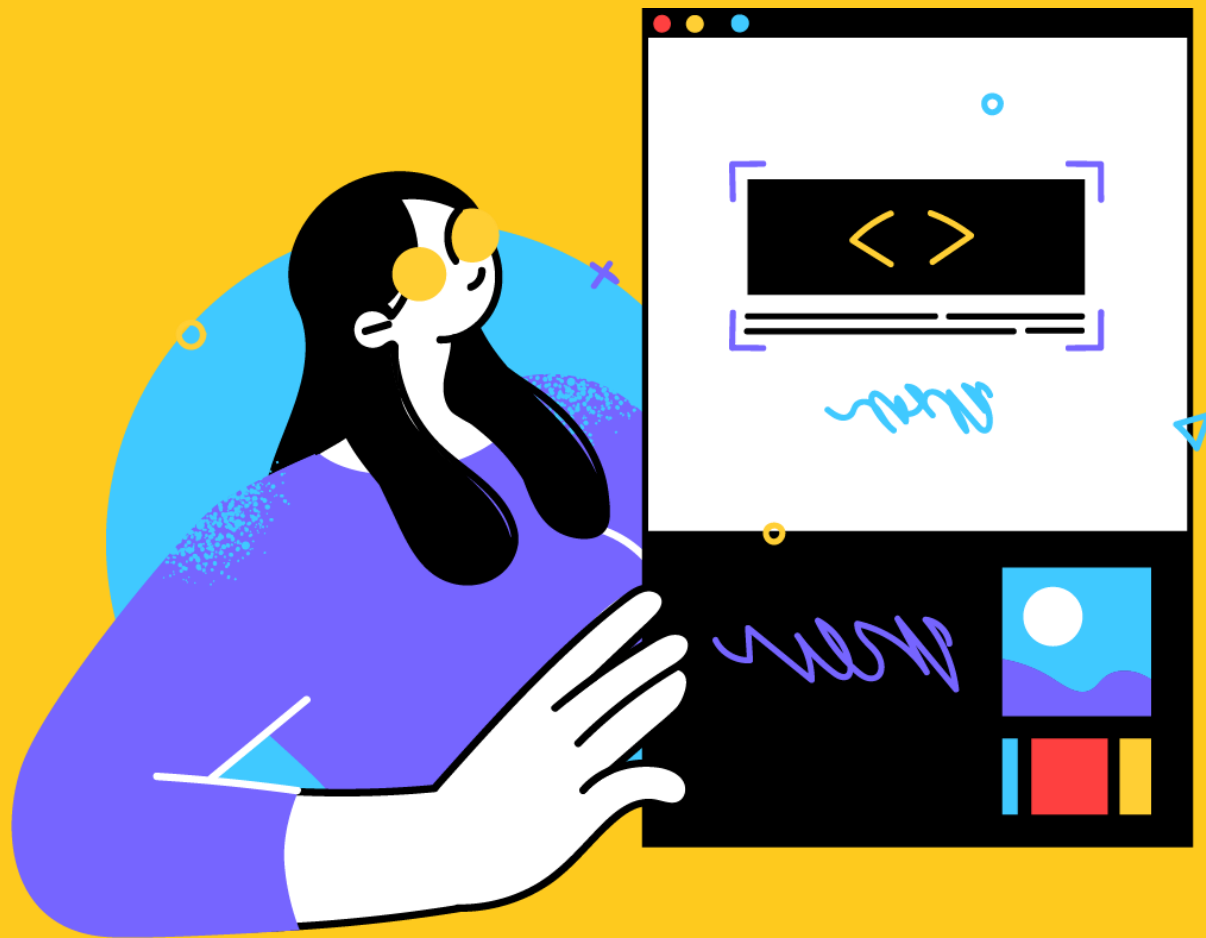
LATAM

AZUL

GOL

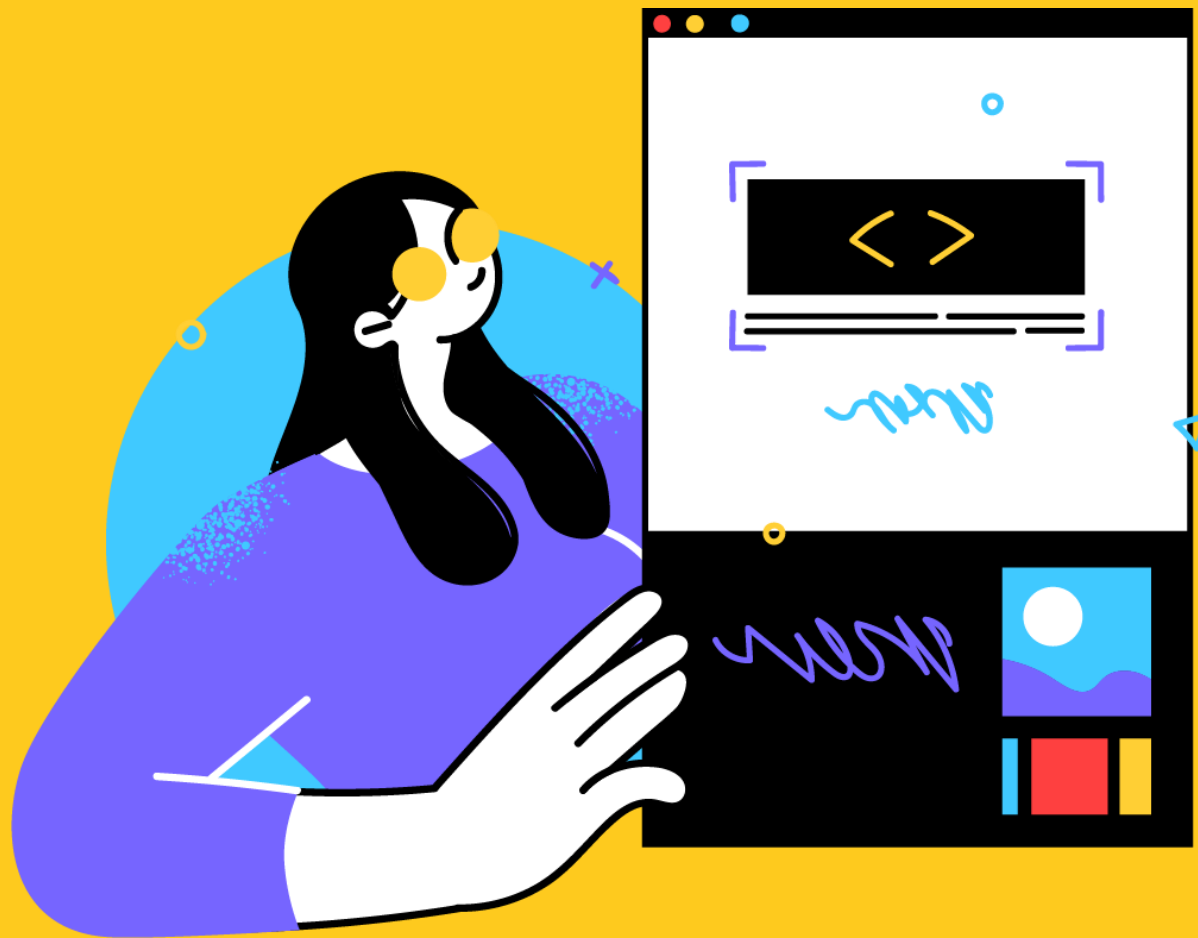
0,94

0%



Mercado Commoditizado

VAR	PESO	ESC	V.E	ESC	V.E	ESC	V.E		
PONTUALIDADE	0,30	2	0,60	2	0,60	2	0,60		
ROTA	0,25	2	0,50	2	0,50	2	0,50		
TARIFA	0,15	2	0,30	2	0,30	2	0,30		
HORARIOS	0,05	2	0,10	2	0,10	2	0,10		
CONFORTO	0,02	2	0,04	2	0,04	2	0,04		
SERV BORDO	0,18	2	0,36	2	0,36	2	0,36		
MILHAS	0,05	2	0,10	2	0,10	2	0,10		
TOTAL	1,00		2,00		2,00		2,00		
LATAM			AZUL			GOL			



Percepção de Valor Aos Olhos do Cliente

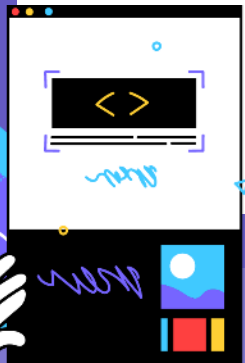
O Custo da entrega de Valor

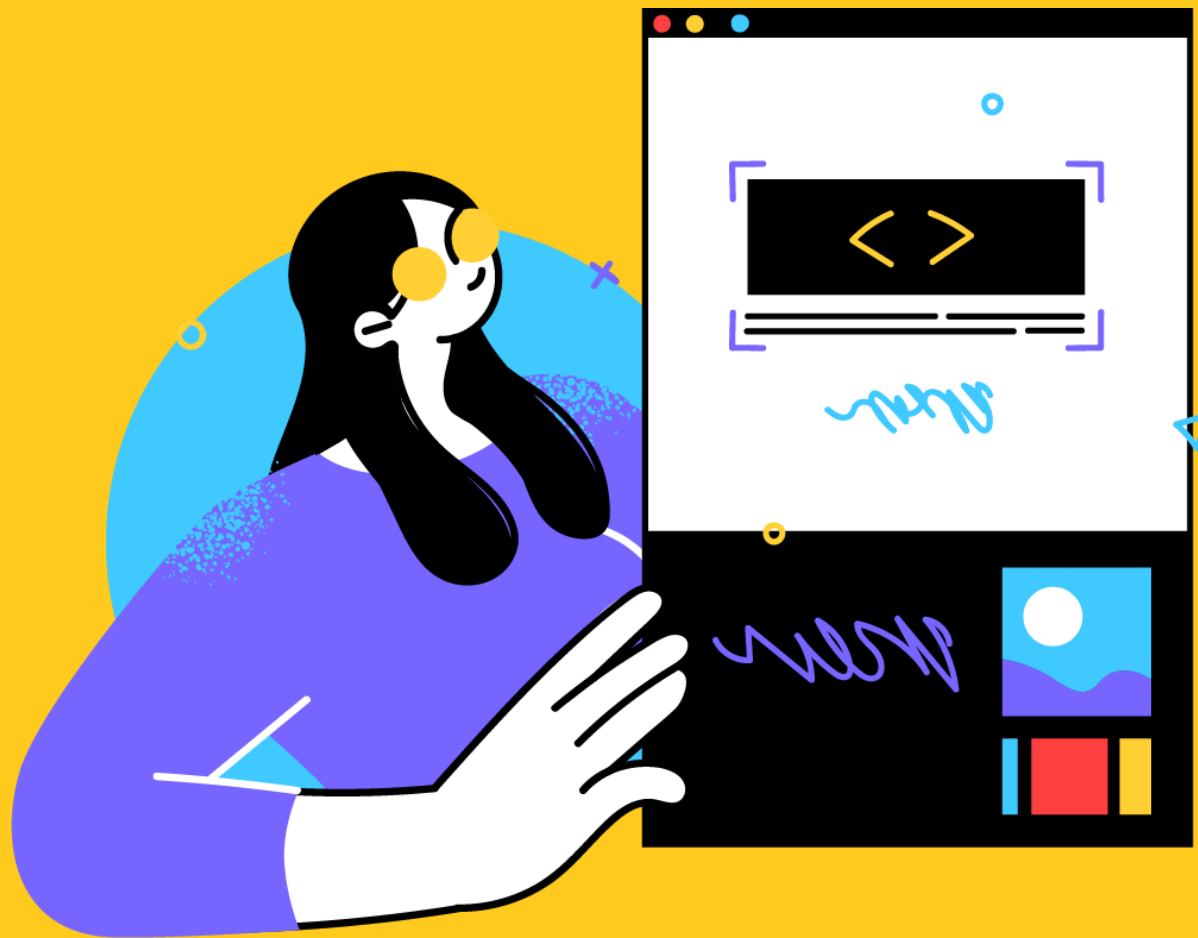
Você sabe quanto custa para a sua empresa entregar valor para o cliente?

Você sabe o quanto o seu cliente está disposto a pagar?

Custo para Servir

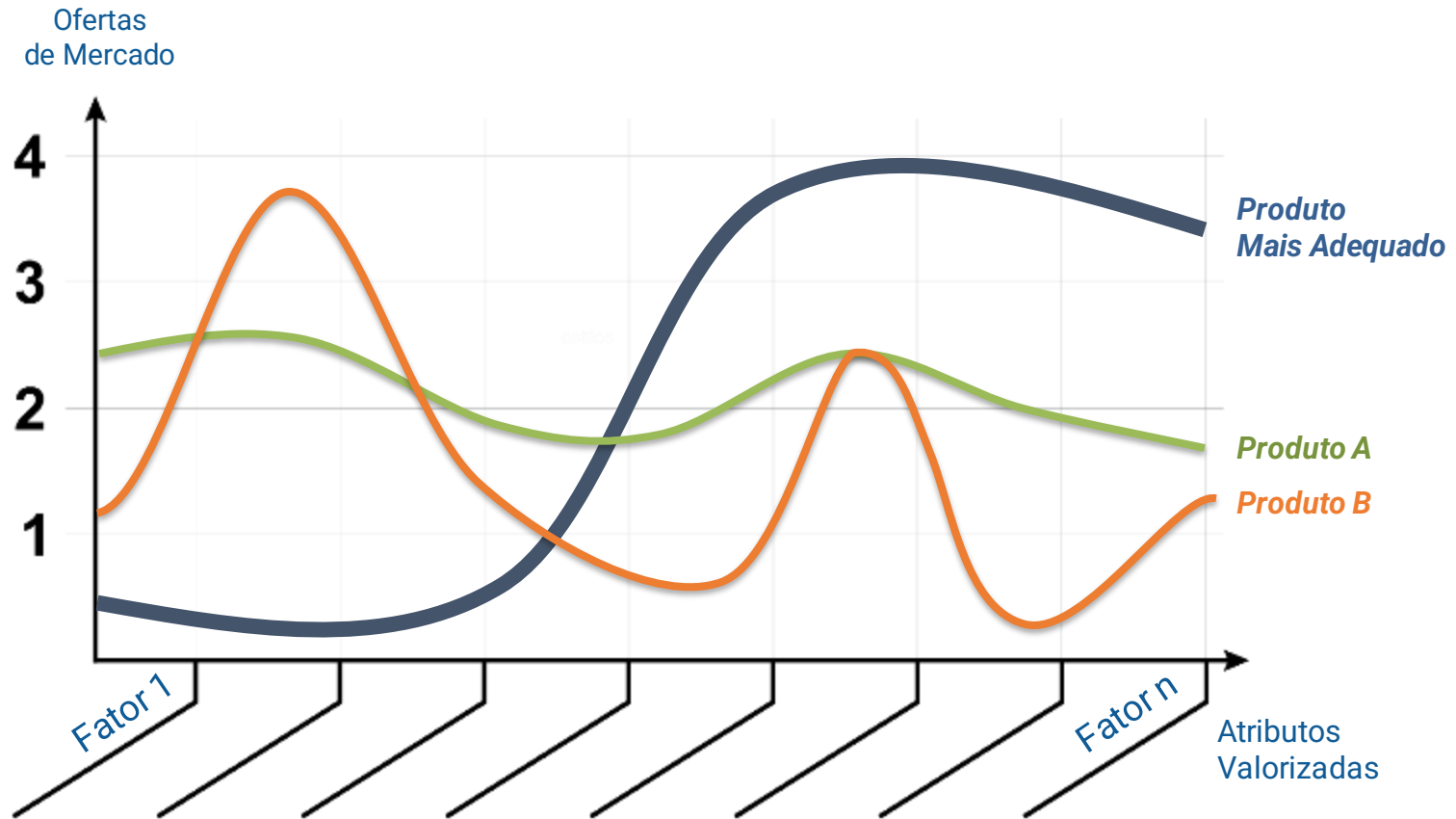
Pré-disposição a
pagar

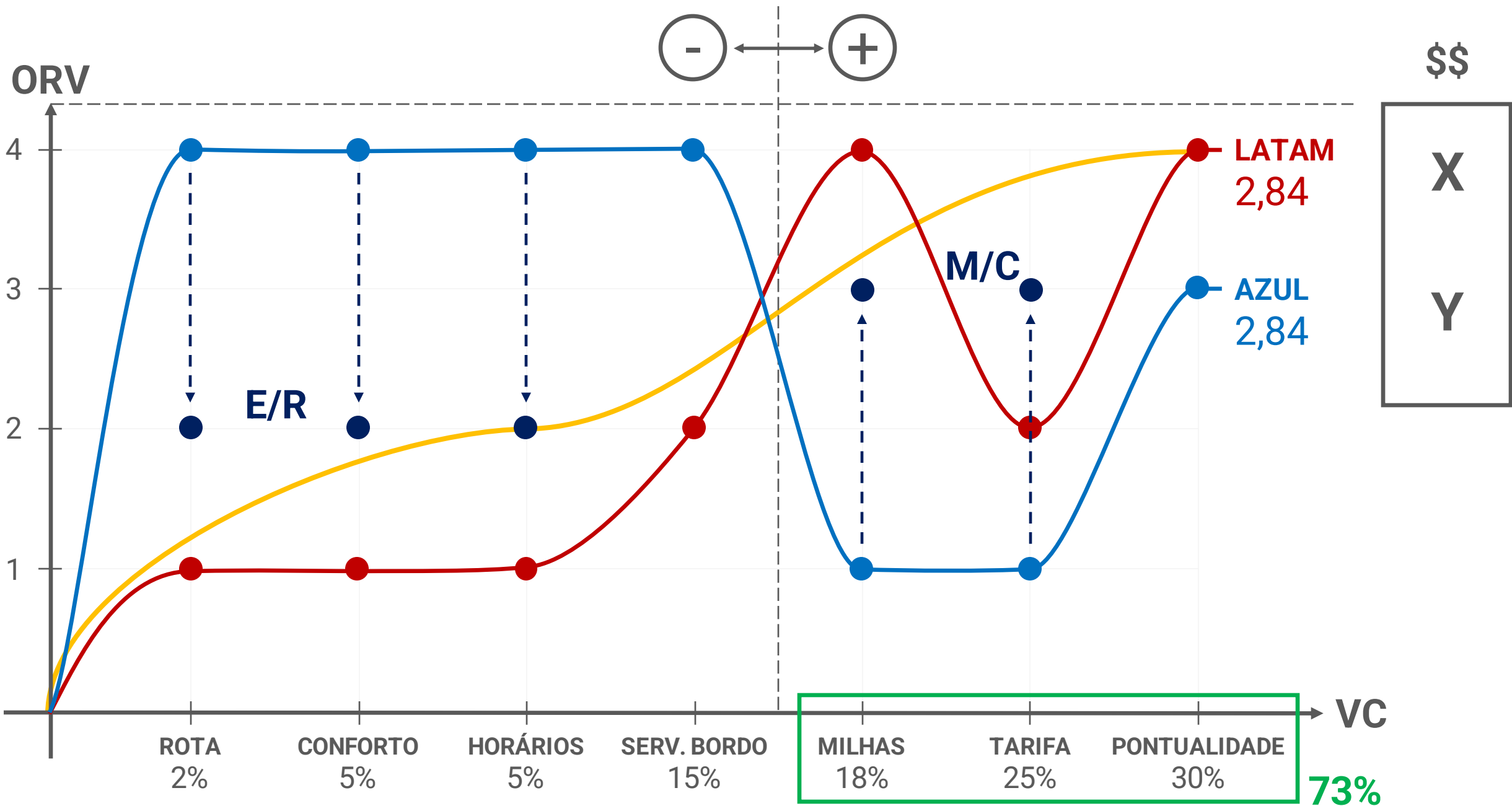


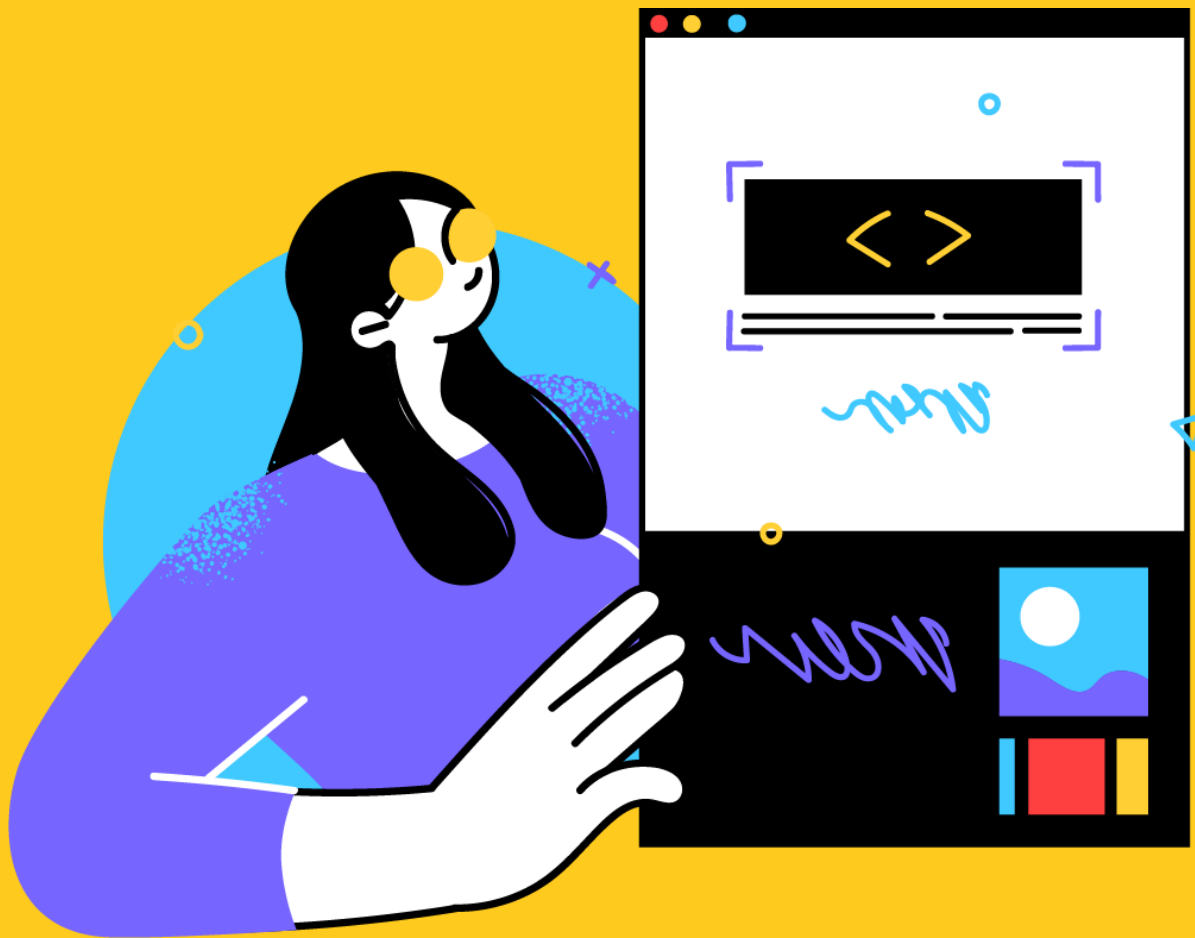


Construção da Curva de Valor

Ofertas de mercado / curva de valor







Análise da Curva de Valor Pra que serve?

Curva de Valor Ideal

