



# SINTEC

*CX by Sintec: um evento para experienciar o futuro. Executivos e especialistas da Sintec Consulting se reúnem para discutir como promover mudanças internas que estejam focadas no cliente e trocar experiências*

## Os parceiros da Sintec Consulting aprendem a orbitar em torno de seus clientes graças às últimas tendências em Customer Centricity.

Uma boa experiência do cliente tem um maior impacto do que uma boa campanha publicitária. Com essa filosofia em mente, a **Sintec Consulting**, consultoria líder na América Latina, realizou no dia 23 de maio um evento focado em temas de *Customer Experience: CX by Sintec*.

Com uma atmosfera amigável, o evento reuniu executivos de empresas líderes da indústria para ouvir palestras comandadas por Erasmo Hernández, Diretor de Estratégia de Clientes da Sintec Consulting Monterrey, e Juan de Dios Campos, especialista em SAP C/4HANA.

O foco principal do evento foi enfatizar a importância de assegurar aos clientes experiências fluidas, tranquilas e com atenção suficiente para motivá-los a voltar a realizar outras transações, levando em conta a complexidade organizacional decorrente das transformações necessárias para orbitar as operações em torno do cliente.

O evento também mencionou os três principais pilares que motivaram essa tendência operacional nas melhores empresas:

- Os padrões de serviço não são mais os mesmos.
- O cliente tem expectativas cada vez maiores.
- Aquele que acerta primeiro acerta mil vezes.



Erasmo Hernández

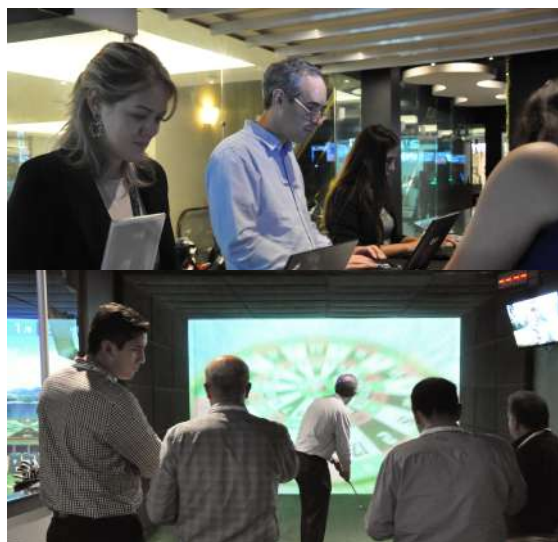
Juan de Dios Campos

Os três pontos foram abordados com exemplos e depoimentos que demonstram a urgência que toda empresa moderna deve ter para adotar esse modelo de trabalho. Da mesma forma, enfatizou-se a importância de contar com uma consultoria parceira que possua soluções integrais que possam acompanhar as organizações em todas as partes do processo e, assim, transformá-las em empresas focadas no cliente.

Ao final das conferências, os participantes tiveram a oportunidade de discutir práticas, trocar experiências e participar de um sorteio de um assistente pessoal de voz *Amazon Echo*, que explora um próximo nível de atendimento ao cliente, o varejo de voz.



Em sua palestra, **Erasmo Hernández** compartilhou que o modelo CX ajuda a modernizar a organização e evolui-la de visões de **"tamanho único"** para a criação de diferenciais que geram a fidelidade do cliente em um ambiente altamente competitivo.



### Quer saber mais sobre a CX?

Nós convidamos você a ler o artigo "Customer Experience não custa... Rende" por Erasmo Hernández