

HALO



## JORNADA DO CLIENTE

---

(MODERN LUXURY)

# A JORNADA DO CLIENTE

## O QUE É?

A jornada do cliente é uma visão renovada e unificada da jornada de ponta a ponta que os clientes da JLR levam conosco. Ele combina os 9 estágios principais do cliente com 20 etapas fundamentais que nos ajudam a planejar e projetar experiências perfeitas.



## COMO ISSO NOS AJUDA E NOS FAVORECE?

### Alinhamento de Negócios

A jornada do cliente (Infinite loop) atua como uma ferramenta unificadora para ajudar todas as equipes e funções a abordar as experiências do cliente com conhecimento compartilhado e um ponto de partida comum.

### Experiências perfeitas

Isso ajuda a quebrar silos porque força o pensamento de ponta a ponta durante toda a jornada do cliente

### O cliente em primeiro lugar

Ele coloca o cliente no centro do que fazemos e nos incentiva a pensar sobre as necessidades e atitudes de nossos clientes à medida que avançam em sua jornada.

### Pensamento não linear

A Infinity nos incentiva a pensar nas experiências do cliente como uma jornada cíclica e não linear, onde os clientes podem pular, voltar ou seguir etapas de diferentes maneiras.

## CONSIDERAÇÕES GERAIS



Use a jornada para identificar quais etapas estão direta e indiretamente envolvidas no desafio da sua experiência.



Quais necessidades os clientes têm em todas as etapas da jornada e como você vai criar uma solução que os atenda como um todo?



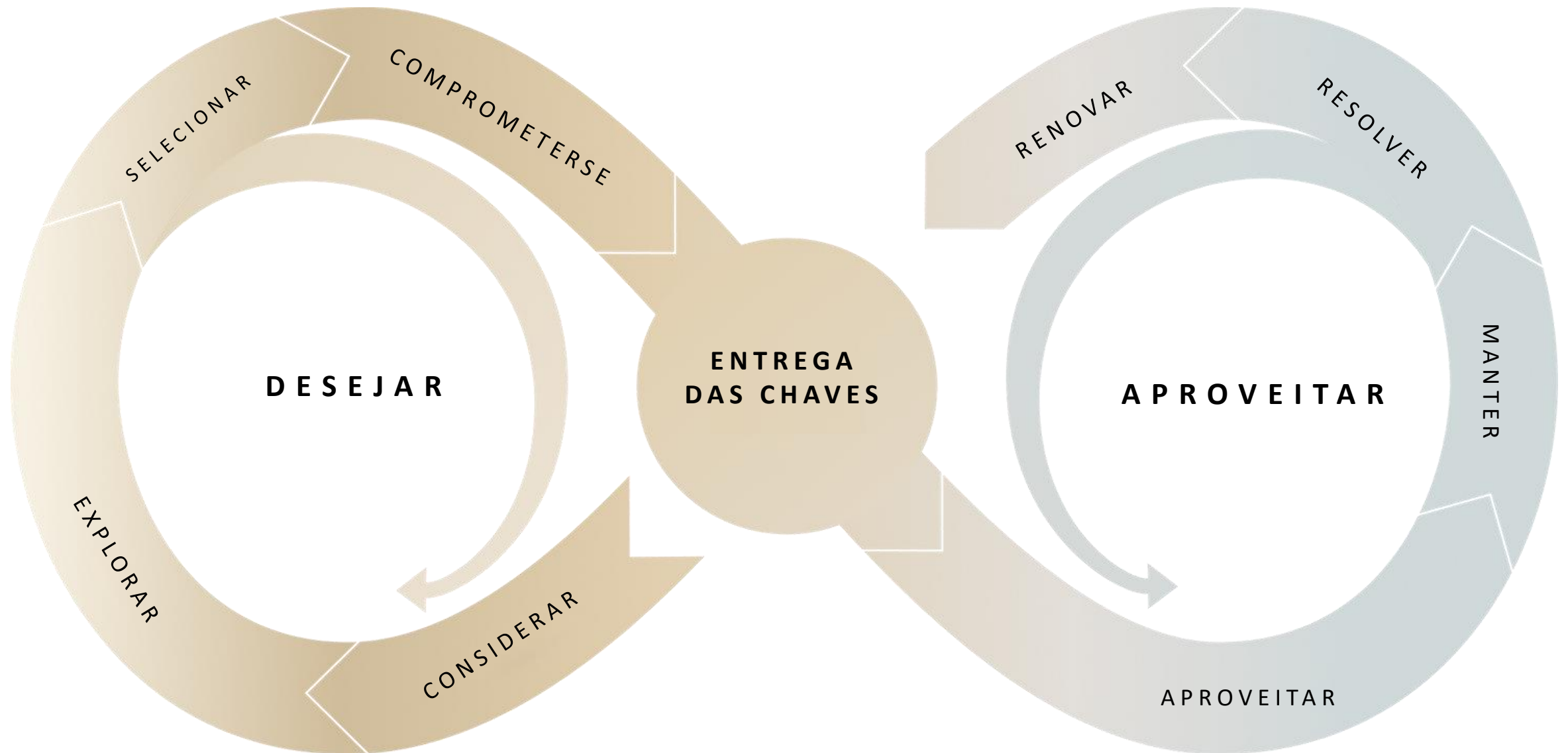
Como o cliente pode avançar e retroceder ou passar de um passo para outro? Como isso afeta sua solução?



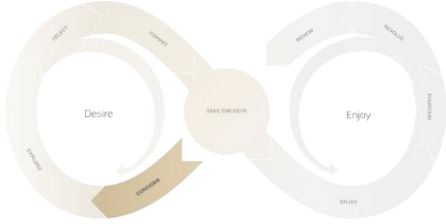
Com quais equipes ou funções de negócios você deve colaborar ao longo da jornada para criar uma experiência mais fluida?

## JORNADA DO CLIENTE: CENÁRIO INFINITO

---

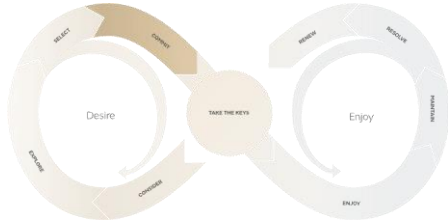


# AS 9 FASES DA JORNADA DO CLIENTE



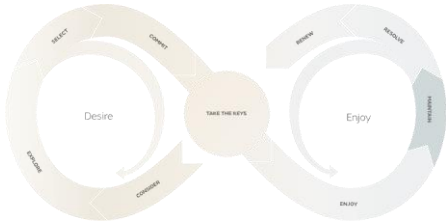
## CONSIDERAR

Formar uma primeira opinião sobre a marca e restringir minhas possíveis opções.



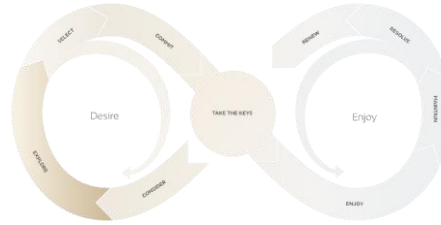
## COMPROMETERSE

Comprometer-me com a compra, alugar ou subscrição do meu veículo.



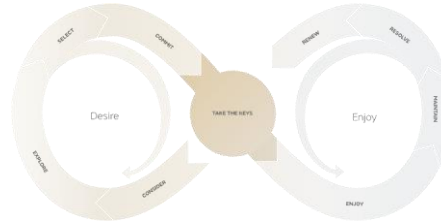
## MANTER

Cuidar do meu veículo para garantir o melhor desempenho e conforto..



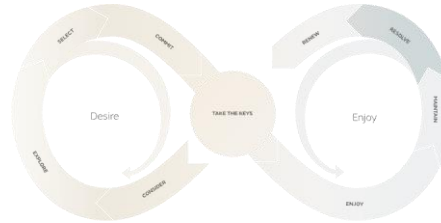
## EXPLORAR

Explorar o veículo com mais detalhes e modelar as especificações desejadas.



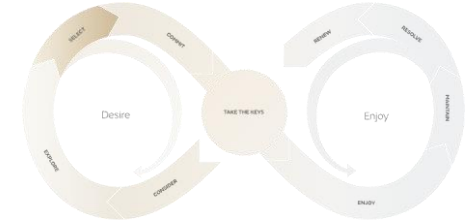
## ENTREGAR AS CHAVES

Receba o meu veículo e conheça as suas várias funcionalidades.



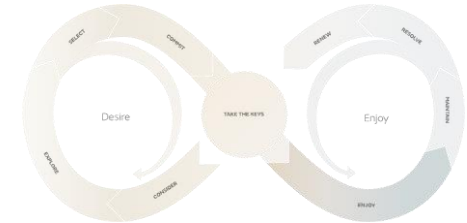
## RESOLVER

Voltar à estrada rapidamente em caso de problemas.



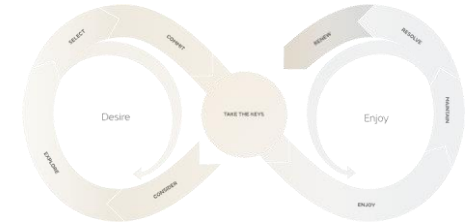
## SELECIONAR

Finalizar minhas escolhas e decidir as opções de financiamento e compra que prefiro.



## APROVEITAR

Viver com o meu veículo dia após dia e aproveitar das vantagens de ser um condutor Jaguar ou Land Rover..



## RENOVAR

Considerar a mudança de veículo ou de serviço e avaliar os benefícios da mudança.



## CONSIDERAR



### 01. Consciencialização

O marketing digital, físico e social está a começar a despertar o meu desejo pelas marcas e veículos Jaguar e Land Rover.



### 02. Considere adquirir um Jaguar, Range Rover, Discovery ou Defender

Estou animado para aprender sobre a gama de veículos de luxo que JLR oferece, sua qualidade e como eles se adaptam às minhas necessidades.

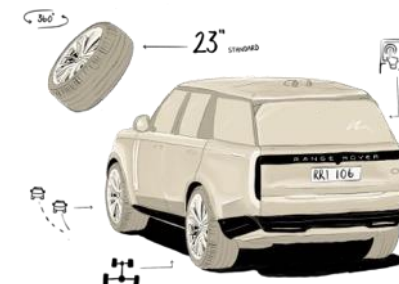


### 03. Avaliar minhas opções

Posso comparar facilmente o desempenho de luxo de um Jaguar ou Land Rover com outras marcas e restringir as minhas opções.



## EXPLORAR



### 04. Explorar o veículo

Sou capaz de explorar e configurar facilmente os veículos Jaguar e Land Rover e de compreender as opções de utilização e propriedade certas para mim.



## EXPLORAR

## SELECCIONAR



### 05. Manifestar interesse

### 06 Aproximar-se ao veículo

### 07. Test drive do veículo

### 08. Dar forma ao meu pedido

Manifesto o meu interesse num veículo e posso escolher exatamente como quero interagir com JLR.

Eu posso experimentar o veículo do meu jeito, seja virtualmente ou pessoalmente, e eles me fazem sentir especial em todos os momentos.

Sou capaz de reservar e gerir uma experiência de condução adequada às minhas necessidades.

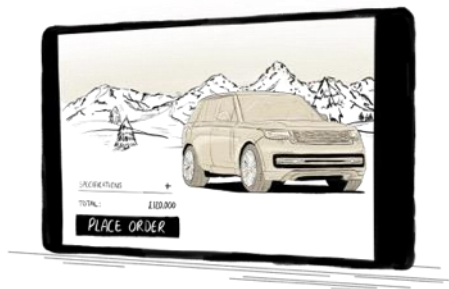
Posso facilmente ajustar e finalizar minhas opções, incluindo métodos de propriedade e financiamento.



## COMPROMETERSE



## ENTREGA DE LLAVES AKE THE KEYS



### 09. Fazer o pedido

Posso facilmente comprometer e fazer a encomenda do meu veículo.



### 10. Esperar o veículo

Enquanto meu veículo está sendo construído ou preparado, permaneço ocupado e animado durante a espera.



### 11. Receber o veículo

Eles me dão uma entrega adaptada às minhas necessidades e uma recepção calorosa à JLR.



### 12. Conhecer o meu Veículo

Aproveito conhecendo as funcionalidades do meu veículo, aceder aos serviços do automóvel conectado, ativar e comprar subscrições e inscrever-me nos serviços do proprietário.



## DISFRUTAR



### 13. Acesso Fácil e Suporte Contínuo

Tranquiliza-me saber que eles estão lá quando preciso deles para responder a perguntas.



### 14. Uso diário do meu veículo

Continuo a desfrutar do meu veículo à medida que me ajudam a descobrir vantagens ao longo do tempo, tais como novas funcionalidades, eventos ou a compra de acessórios e artigos de marca.



### 15. Aproveitar e ficar conectado

Sou continuamente reconhecido com recompensas exclusivas que refletem a minha lealdade.



## MANTENIMIENTO



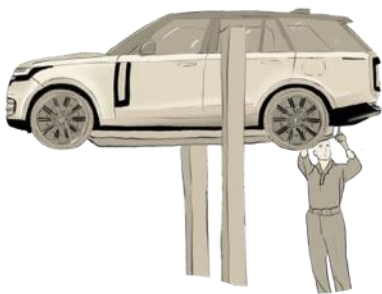
### 16. Cuidar do meu veículo

São proativos e torna fácil e conveniente manter meu veículo atualizado e com manutenção.





## MANTENIMIENTO



### 17. Reparar meu veículo

Se eu tiver um problema com o meu veículo, eles mantêm-me informado e resolvem os problemas de forma rápida e profissional.



## RESOLVER



### 18. Vivenciar imprevistos

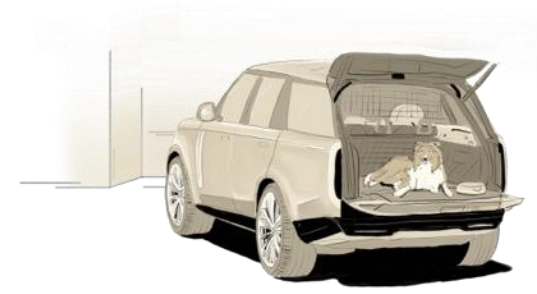
Depois de ter estado envolvido num incidente na estrada, trouxeram-me de volta à estrada de forma rápida e suave.

## RENOVAR



### 19. Renovar os meus serviços e subscrições

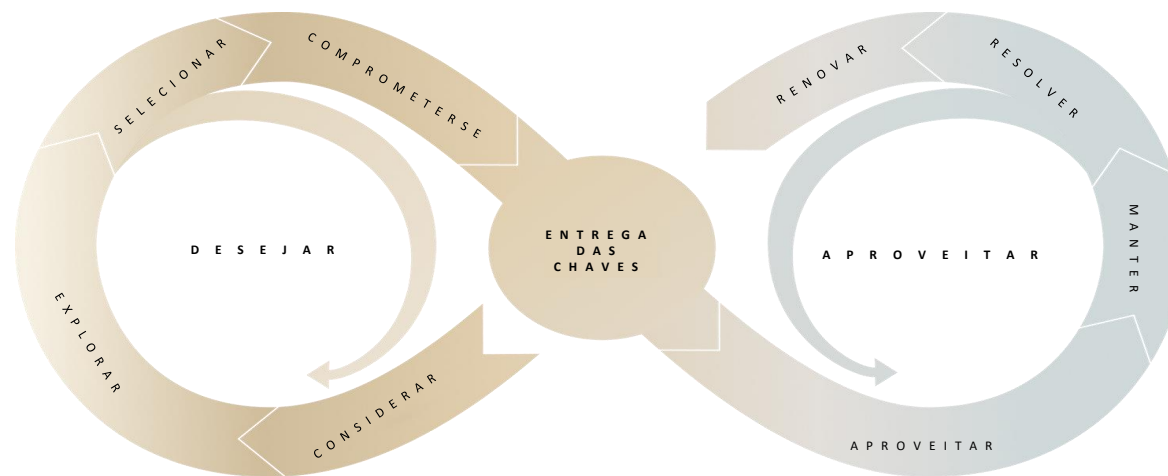
Você torna fácil e simples continuar a desfrutar do meu veículo e serviços.



### 20. Avaliar os benefícios da troca

Você me mantém informado sobre lançamentos exclusivos e me ajuda a entender as opções disponíveis para atualizar ou substituir meu veículo.

# Las 9 fases del viaje del cliente



+

## 20 Passos do Cliente



01. Tomar conciencia



02. Considerar un Jaguar o Land Rover



03. Evaluar mis opciones



04. Explorar el vehículo



05. Mostrar mi interés



06. Acercarse al vehículo



07. Experimentando la conducción del vehículo



08. Dar forma a mi pedido



09. Realizar mi pedido



10. Esperar el vehículo



11. Recibir el vehículo



12. Conocer mi vehículo



13. Acceso fácil y apoyo continuo



14. Uso diario de mi vehículo



15. Ser recompensado y estar conectado



16. Cuidar de mi vehículo



17. Reparar mi vehículo



18. Vivir un suceso inesperado

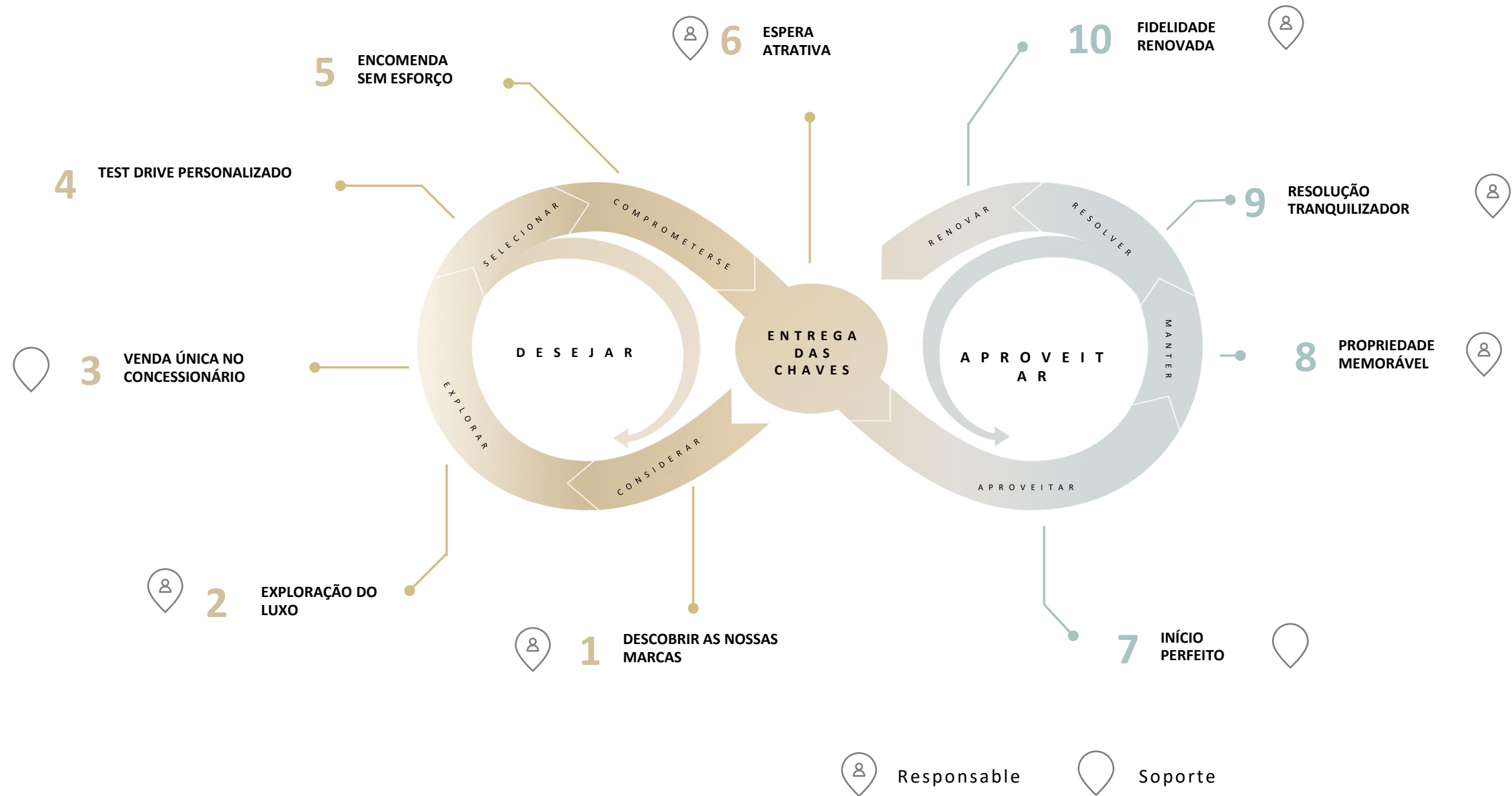


19. Renovar mis servicios y suscripciones

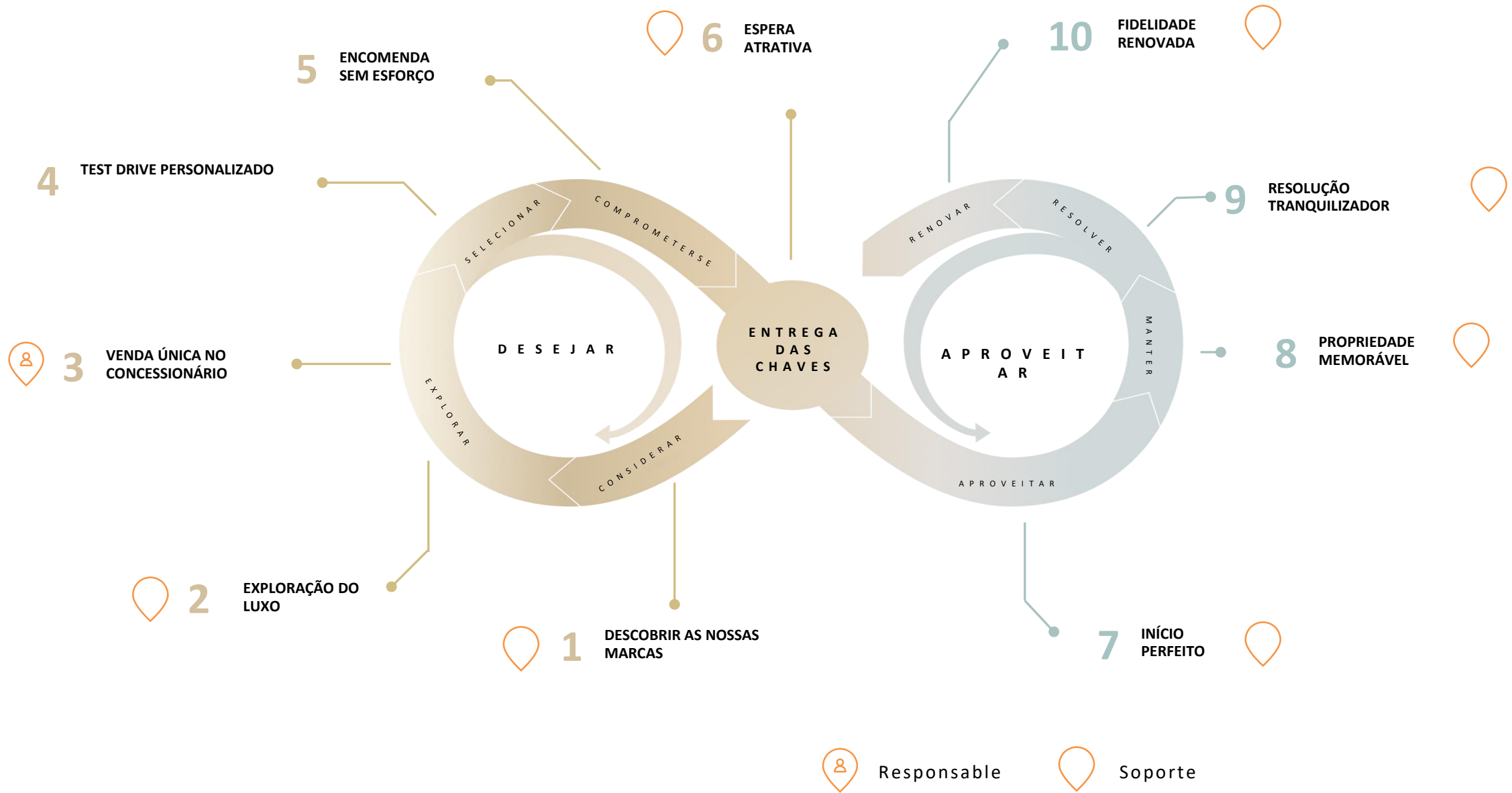


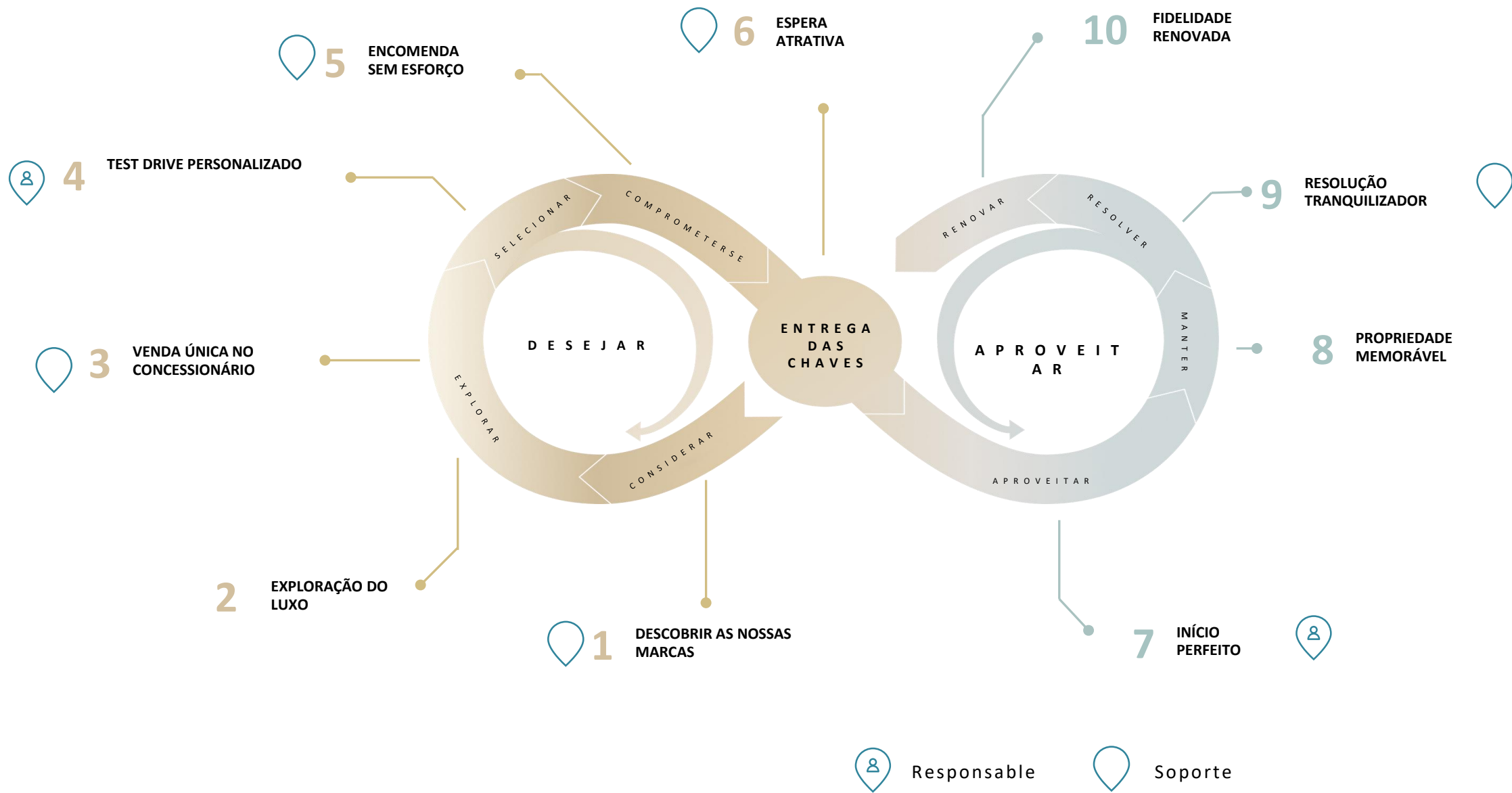
20. Evaluar mis beneficios para un cambio

# MAPA DE RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES (Responsable de Experiencia Cliente)



MAPA DE RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES (Especialista en Experiencia Cliente)





## RESPONSÁVEL DE EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

### MISSÃO

O especialista em experiência do cliente, através de uma abordagem estratégica, cria um ambiente centrado no cliente que promove a satisfação, lealdade e promoção do cliente, garantindo uma experiência de luxo memorável ao longo de toda a jornada do cliente, tanto em vendas quanto em atendimento.

### PRINCIPAIS INTERAÇÕES

- Exposição/Loja
- Atividades BTL
  - Eventos
- Digital:
  - Web Site
  - Redes Sociais
  - ADV(Visual Design)
- Gestão de Relacionamento com o Cliente
  - Chamadas telefônicas
  - Mensagens instantâneas
  - E-mails
- Mídia local
  - Jornais & Revistas
  - Publicidade Outdoor

## ESPECIALISTA EM EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

### MISSÃO

O especialista em experiência do cliente é o condutor da jornada do cliente, nas etapas digital e física.

Garante uma experiência de luxo moderna e perfeita, atuando como um único ponto de contato e ativando especialistas com base nas necessidades do cliente.

### PRINCIPAIS INTERAÇÕES

- Loja
- Experiências nas atividades BTL:
  - Eventos
- Digital:
  - Web Site
  - Redes Sociais
  - ADV (Visual Design)
- Gestão de Relacionamento com o Cliente:
  - Chamadas telefônicas
  - Mensagens instantâneas
  - E-mails
- Mídia local
  - Jornais & Revistas
  - Publicidade Outdoor

## ESPECIALISTA DE PRODUTO

### MISSÃO

O especialista de produto orienta o cliente através de interações de produto sem esforço, memoráveis e personalizadas, eliminando a complexidade. Envolver o cliente através de elementos racionais e emocionais nos principais pontos de contato do produto.

### PRINCIPAIS INTERAÇÕES

- Loja
- Experiências nas atividades BTL:
  - Eventos
- Digital:
  - Web Site
  - Redes Sociais
- Gestão de Relacionamento com o Cliente:
  - Chamadas telefônicas
  - Mensagens instantâneas
  - E-mails

