

# Expectativa do cliente

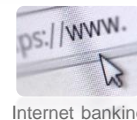
Quero o  
*melhor de  
tudo!*



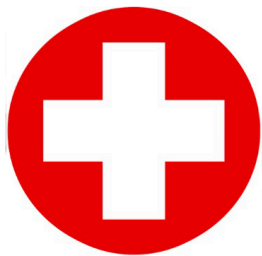
mas se **necessário...**  
...quero **falar com alguém...**



...e vem por todo lado



# Experiência do cliente em momentos importantes



- ✓ Atendimento de emergência, seguro do cartão para operar joelho na Grécia
- ✓ Ajuda para encontrar dentista em Londres



- ✓ Troca de 2 milhões de pontos por carro



- ✓ Compra de repelente não aprovada

Atendimento... respeito ao cliente... conquistar reações inesperadas...

# Expectativa do cliente



NETFLIX

Digital, mas também pessoal

+



Big Data

Relevância x Big Data x Mass Market

+



Google

Diferenciar x tudo x igual

+



Cartão é para compra, taxa de autorização