



O que é Customer Success e seus 4 principais desafios

Você saber o que é customer success? Confira alguns desafios comuns para a área que precisam ser analisados e superados!

O empresário de sucesso se atenta às tendências do mercado – isso é fato!

De uns tempos pra cá, as empresas começaram a perceber a necessidade de ter **profissionais diferenciados** nas atividades de atendimento e gestão de contas.

Nesse momento, descobriram o Customer Success. Esse

profissional é capaz de ser mais proativo e preventivo quando pensamos na gestão das parcerias.

Além disso, o acompanhamento é mais próximo, e as métricas são bem analisadas para garantir o sucesso do trabalho.

No entanto, assim como todos os profissionais das mais diversas áreas, os [Customer Success](#) enfrentam algumas dificuldades no dia a dia que precisam ser consideradas para **otimizar o trabalho** e garantir bons resultados.

Continue acompanhando e confira os principais **desafios** do Customer Success, o que é essa prática e como melhorá-la nas empresas.

Veja também: [Novo eBook sobre Customer Success para você baixar](#)

O que é Customer Success e seus principais desafios

É fácil entender o que é Customer Success: trata-se de uma área da empresa dedicada a ter certeza de que a solução que oferecem ao mercado está trazendo os resultados que o cliente esperava em seu negócio.

Em outras palavras: uma equipe especializada em fazer com que o negócio do cliente tenha mais sucesso graças ao produto ou serviço que sua empresa vende.

O Customer Success no Brasil ainda não é tão conhecido de algumas empresas. Se você quer se atualizar nessa matéria, veja 4 pontos fundamentais para que isso funcione adequadamente:

1- Gerenciar o onboarding de clientes

Os momentos iniciais da parceria são fundamentais para garantir as boas experiências e o sucesso do trabalho

realizado.

Fazer o **onboarding de clientes** (nos primeiros meses de contrato) é uma das maiores dificuldades, pois esse momento é primordial para definir como será a relação daqui para frente.

É preciso ter cuidado e contar com processos eficientes para preparar ao máximo o cliente para os próximos passos.

O profissional precisa de **paciência e persistência** para ensinar todos os processos e dar dicas aos seus clientes sobre o serviço prestado.

Além disso, no momento inicial, o acompanhamento próximo é fundamental. Definir as estratégias e mensurar todos os resultados para garantir melhorias é fundamental.

É como em um relacionamento: quando você gosta de alguém e quer que aquela pessoa esteja na sua vida e faça parte do seu universo, é preciso **conquistá-la**.



O profissional de customer success precisa de paciência e persistência.

2- Evitar cancelamentos

Churn, ou cancelamento, provavelmente é a palavra mais assustadora para os profissionais de Customer Success. No entanto, algumas coisas podem ser reversíveis.

O profissional de CS precisa ter jogo de cintura e boa argumentação para reverter um cancelamento.

É preciso **acompanhar as métricas** do cliente e fazer análises completas a fim de apresentar os resultados positivos para o cliente e, com isso, conseguir mantê-lo na parceria.

3- Criar uma relação de empatia e confiança

Esse talvez seja um dos pontos mais críticos para pessoas que lidam com gestão de contas de modo geral.

Muitas vezes, a maior dificuldade dos profissionais de Customer Success é apresentar para o cliente duas situações distintas:

1. Não conseguir entregar algo fora dos processos conforme solicitado pelo cliente porque, mesmo que você tenha tentado, não conseguiu adiantar algumas demandas.
2. Entregar algo fora do processo porque, quando tentou agilizar algumas coisas, naquele momento foi possível.

Nesse sentido, o CRM e o Customer Success podem trabalhar com grande sinergia. Poder acompanhar todos os contatos realizados com o cliente por meio das funcionalidades do CRM poderá ajudar a ter as informações necessárias para entender as reais necessidades do cliente.

4- Entregar o prometido

É muito comum lidar com situações em que a empresa não consegue entregar o que foi prometido para seus clientes. Esse é um ponto difícil de reverter, mas não é impossível.

É preciso que o profissional assuma uma posição de culpa e se desculpe pelo ocorrido, prometendo, por exemplo, que aquela situação não vai se repetir.

O fundamental, agora, é realmente cuidar para que o cliente tenha a **melhor experiência** possível.

Apesar de ser uma área relativamente nova no mercado, o profissional de Customer Success já é uma realidade e os hábitos de consumo têm pedido, direta ou indiretamente, um profissional como esse.

Para resolver os problemas **é preciso se colocar no lugar do**

cliente, tentar criar um relacionamento próximo e uma relação de confiança. Assim, conseguimos garantir o sucesso da parceria.

Quer saber mais sobre o assunto?

Temos várias dicas para você:

Um dos blogs de Customer Success mais procurados é o [Sixteen Ventures](#), acesse e confira seus posts!

Veja também o nosso post "[Sucesso do Cliente: o que é e como irá ajudar a reter clientes](#)".

E se você ficou com alguma dúvida sobre o que é Customer Success, baixe gratuitamente estes materiais:

- [Customer Success em EAD: venda mais e retenha clientes investindo em um atendimento de qualidade](#)
- [Kit: Atendimento ao Cliente de Forma Eficiente](#)