

## ESTRATÉGIA DE NEGÓCIO: EXPERIÊNCIA TOTAL (TX)

Guilherme Pianaro<sup>1</sup>  
Gustavo Pianaro<sup>2</sup>  
Pedro Corrêa Sampaio<sup>3</sup>

### INTRODUÇÃO

A tendência tecnológica conhecida como *Total Experience* surge como um elemento preponderante para os próximos anos. Abordar a experiência do cliente e aprimorar esse aspecto requer uma análise abrangente e reflexiva da jornada do consumidor como um todo. É crucial estabelecer uma conexão eficiente entre o mundo digital e o físico, garantindo uma consistência de qualidade em ambos os modelos operacionais adotados pelas empresas.

O *Total Experience* busca equiparar todo o time com um mesmo propósito, capacitando os colaboradores para proporcionarem um atendimento de excelência. Este objetivo é o cerne do *Total Experience*, onde a busca pela satisfação do cliente é a máxima prioridade. Isso implica em trabalhar, ao mesmo tempo, a experiência do colaborador e a experiência do consumidor, mantendo um foco contínuo no contentamento do cliente.

### O QUE É EXPERIÊNCIA TOTAL?

A estratégia de negócios *Experiência Total* (TX) é um método abrangente que visa aprimorar tanto a experiência interna dos colaboradores quanto a experiência externa dos clientes. A essência desta abordagem é proporcionar uma experiência superior para ambas as partes envolvidas, promovendo uma sinergia que beneficie tanto a equipe interna quanto os clientes externos.



Fonte: iStock, 2023

<sup>1</sup> guilherme.pianaro@utp.edu.br

<sup>2</sup> gustavo.pianaro@utp.edu.br

<sup>3</sup> pedro.sampaio@utp.edu.br

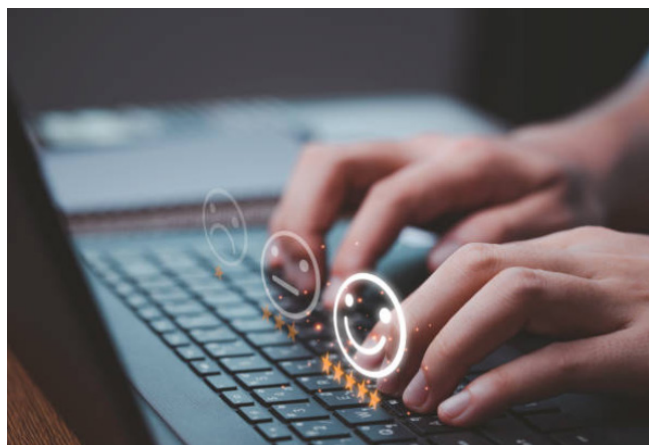
## COMO FUNCIONA?

A *Total Experience* visa assegurar a satisfação de todos com a empresa, sejam eles clientes ou colaboradores. Além de promover aprimoramentos nos ambientes online e físico, a estratégia foca em uma comunicação eficaz e em um atendimento exemplar ao cliente. Para tornar essa experiência recíproca e impactante, é imperativo empregar ferramentas específicas que conectem a empresa de maneira coesa.

A utilização de ferramentas permite a monitorização estruturada dos dados de colaboradores e clientes, proporcionando diversos benefícios, entre os quais se destacam a resolução ágil de problemas, interações mais inteligentes que otimizam o tempo dos consumidores e informações sólidas que fortalecem a confiança nas decisões. Em suma, a implementação da *Total Experience* resulta em uma melhoria geral, garantindo visibilidade, potencial de crescimento e uma competitividade acelerada no mercado.

## EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Um dos temas mais discutidos é a experiência do cliente, e, para explorá-lo, é necessário analisar cuidadosamente a jornada do consumidor. Essa análise exige a convergência entre o mundo físico e digital, assegurando que a experiência *online* da empresa alcance a mesma qualidade encontrada no ambiente *offline*.



Fonte: iStock, 2023

A unificação da equipe é essencial para capacitar os colaboradores a oferecerem atendimento garantido e de excelência, seja nos canais online como sites e redes sociais, ou nas lojas físicas. Portanto, se a empresa valoriza a velocidade na resolução de problemas, é preciso abranger todos os canais de contato disponíveis.

Cada ponto ao longo da jornada do consumidor deve contribuir para a criação de uma experiência homogênea, desde antes do processo de venda até o pós-venda. Para assegurar a otimização dessa experiência, é preciso implementar duas técnicas: **Customer Experience (CX)** e **User Experience (UX)**, ambas direcionadas para satisfazer as necessidades do consumidor.

## EXPERIÊNCIA DO COLABORADOR

Embora seja um tema contemporâneo, a experiência do colaborador está ganhando destaque no mercado, e as empresas estão demonstrando uma preocupação crescente com o conceito de *Employer Branding*. Esse termo refere-se às estratégias destinadas a otimizar a percepção que os colaboradores têm em relação à empresa, transformando-a em um local agradável para trabalhar. O *Employer Branding* concentra-se em aprimorar a experiência dos colaboradores da empresa.

A adoção de estratégias como o *Employer Branding* contribui significativamente para a criação de uma experiência superior no local de trabalho, conhecida como *Employer Experience*. Ao implementar esses conceitos na empresa, é possível reduzir a rotatividade de funcionários e aumentar a retenção de talentos. Isso ocorre porque essas estratégias potencializam a experiência do colaborador e melhoram sua qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Para a empresa, essas práticas não apenas reduzem custos, uma vez que a contratação de um novo profissional é mais onerosa do que manter talentos internos, mas também poupam tempo da equipe e impulsionam a produtividade. Afinal, é menos oneroso e mais eficaz investir em aprimorar a experiência dos colaboradores existentes do que iniciar o processo de integração de novos profissionais.

## CONCLUSÃO

A conclusão é quem para se destacar no mercado e estabelecer uma diferenciação efetiva, é preciso adotar como estratégia de marketing e vendas o conceito conhecido como *Total Experience*. Essa abordagem exige uma conexão profunda, demanda uma reflexão estratégica e exige a incorporação de uma visão unificada no planejamento, permitindo que tanto clientes internos quanto externos tenham uma experiência positiva da marca.

A verdadeira inovação do *Total Experience* reside na capacidade de criar uma experiência de marca tão abrangente e coesa que se torna um diferencial competitivo inimitável. Quando essa estratégia é executada com maestria, a concorrência se vê incapaz de replicar, conferindo uma autenticidade e singularidade à marca. Além disso, observou-se que a implementação eficaz dessas estratégias não apenas diferencia a empresa no mercado, mas também a transforma em um ímã para novos talentos, solidificando sua posição como referência e polo de interesse na indústria.

## REFERÊNCIAS

MARQUES, Rogério. **Total Experience**: o que é e como ela contribui para o seu negócio? Disponível em: <https://blog.cedrotech.com/total-experience-o-que-e> Acesso: 2 de out de 2022.

FIQUEIREDO, Tainara. **O que é Total Experience?** Disponível em: <https://www.betahauss.com/post/o-que-e-total-experience> Acesso: 2 de out de 2022.