



# Melhorar a experiência do funcionário para impulsionar melhorias na experiência do cliente

Neste relatório, **Melhorar a experiência do funcionário para impulsionar melhorias na experiência do cliente** (Improve Employee Experience to Drive Improvements in Customer Experience), o Gartner reconhece que as organizações entendem a importância de uma boa Experiência do Cliente (CX) e seu impacto nos negócios, mas geralmente têm dificuldades para entender por que a Experiência do Funcionário (EX) é igualmente

importante. O Gartner recomenda que os “líderes de aplicativos reconheçam como os funcionários afetam a experiência do cliente e saibam quais são as etapas necessárias para melhorar a experiência do funcionário.”

Veja na Figura 1 os principais impactos da experiência do funcionário e as recomendações do Gartner para os líderes de aplicativos.

## Impactos e principais recomendações para líderes de aplicativos

Impactos	Principais recomendações
A experiência do funcionário pode influenciar negativamente o desempenho operacional e a experiência do cliente quando os funcionários não estão pessoalmente engajados em suas tarefas e com a organização.	Melhorar a experiência do cliente por meio da identificação da experiência do funcionário pode afetar toda a organização.
Diversos fatores afetam a experiência diária e anual do funcionário. Quando as organizações não conseguem identificar estes fatores e sentir empatia pelos trabalhadores, os funcionários podem ficar desmotivados.	Impulsione a experiência do funcionário por meio de recursos como a voz do funcionário, a persona do funcionário e a jornada do funcionário.
A relação entre os funcionários e a tecnologia no local de trabalho está mudando, e os funcionários esperam que esta mudança traga flexibilidade e autonomia. O uso de tecnologias muito complexas ou a falta de tecnologia reduzem o empenho dos funcionários.	Capacite os funcionários com a oferta de tecnologias eficazes e fáceis de usar e com o desenvolvimento de uma estratégia multicanal e multimodal, que permita uma experiência múltipla em diferentes dispositivos.

Fonte: Gartner (novembro de 2019)

Figura 1. Impactos e principais recomendações para líderes de aplicativos

Neste relatório, a pesquisa do Gartner revelou que “as organizações devem primeiro reconhecer a relação direta entre a experiência do funcionário em seu cargo e a experiência do cliente ao interagir com este funcionário”. Conforme explicado detalhadamente pelo Gartner, “as organizações devem se preocupar não só com o empenho do funcionário, mas com sua experiência, para gerar melhorias que afetarão diretamente o cliente”:

#### Empenho do funcionário:

O Gartner define o empenho do funcionário como o quanto um trabalhador está disposto a fazer um esforço voluntário para alcançar as metas da organização e o quanto ele sente que a organização possibilita que os funcionários deem o seu melhor.

#### Experiência do funcionário:

O Gartner define a experiência do funcionário como as percepções do funcionário e os sentimentos relacionados causados pelo efeito pontual e cumulativo das interações com clientes, parceiros, líderes, equipes, processos, políticas, ferramentas e ambiente geral de trabalho do seu empregador. As melhorias na experiência do funcionário geram melhorias no empenho e engajamento.

Acreditamos que melhorias na experiência do funcionário levam ao aumento de empenho e engajamento e, como visto na Figura 2, as empresas que investem na experiência dos funcionários também são significativamente mais lucrativas, por funcionário.

### Em nosso ponto de vista, o Gartner recomenda que as empresas:



Melhorem a experiência do cliente, identificando como a experiência do funcionário pode afetar toda a organização.



Concentrem-se na aquisição e retenção de funcionários.

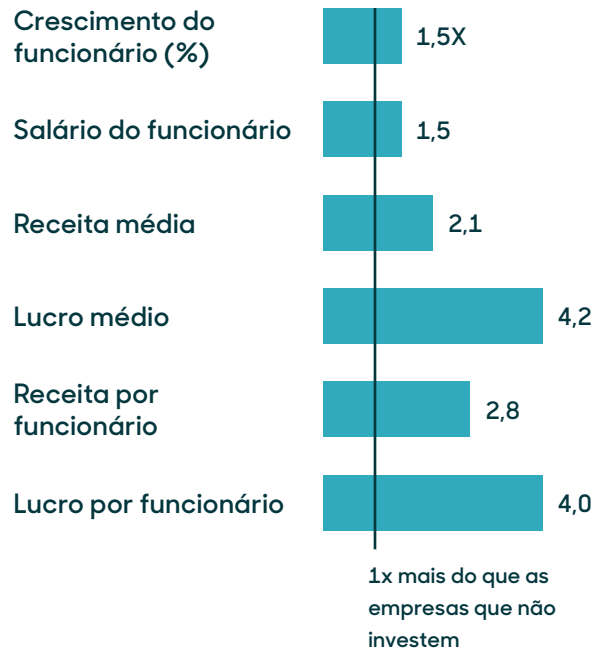


Invistam na experiência do funcionário.

## Para saber mais, consulte a análise e o relatório completo [aqui](#) (em inglês)

Gartner, Improve Employee Experience to Drive Improvements in Customer Experience, Gene Phifer, 26 de novembro de 2019

### Quantia pela qual as empresas que investem nos funcionários superam aquelas que não investem



Fonte: Gallup Employment Engagement Survey, 2017

Figura 2. Quantia pela qual as empresas que investem nos funcionários superam aquelas que não investem