

## PARTE 1: AVALIE E ANALISE SUA CONFIGURAÇÃO ATUAL

# Etapa 4: mapeie a experiência atual em um modelo de atendimento

Com a pesquisa concluída, você pode agora começar a reunir seus insights em um artefato compartilhado para que os atritos e lacunas se tornem visíveis.

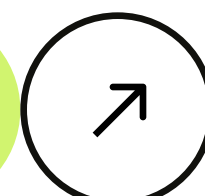
## O que é um modelo de atendimento?

Em sua essência, um modelo de atendimento mapeia os principais estágios da jornada, como descobrir um produto, fazer uma compra ou buscar suporte. Também distingue entre as interações visíveis que um cliente tem e os processos internos que as tornam possíveis.

## Perguntas úteis para fazer enquanto você cria seu modelo de atendimento

1. O que o cliente está fazendo em cada etapa e o que ele está tentando alcançar?
2. O que aciona cada etapa e quais são os sinais de que ela está completa?
3. O que o cliente vê e quais informações ele possui (ou não possui)?
4. O que está acontecendo nos bastidores para apoiar essa etapa? (equipes, sistemas, ferramentas, dados, decisões.)
5. Onde cada etapa depende de suposições, julgamento manual ou conhecimento não documentado?  
(DICA: marque os processos informais, duvidosos ou inconsistentes; é recomendado revisitar esses pontos à medida que você avança.)

[BAIXE UM MODELO DE ATENDIMENTO](#)



### A estrutura de um modelo de atendimento:

Comece com os estágios no seu escopo escolhido da Etapa 1 e, em seguida, mapeie a jornada cronologicamente. Registre o que os clientes fazem, o que eles veem, o que aciona cada etapa e qual trabalho acontece nos bastidores, especialmente processos informais ou inconsistentes que devem ser revisitados posteriormente.

#### Modelo de atendimento



**Estágios da jornada do cliente:** fases de alto nível da experiência que descrevem o que o cliente está tentando alcançar ao longo do tempo.

**Ações do cliente:** etapas específicas e comportamentos que o cliente adota em cada estágio da jornada.


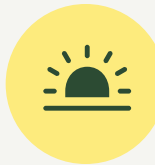



**Frontstage (pontos de contato visíveis)\*:** pessoas, processos, tecnologia e comunicações que o cliente vê, ouve ou com os quais interage diretamente.

**Linha de visibilidade:** o limite que separa as interações visíveis para o cliente (frontstage) das atividades realizadas nos bastidores (backstage).

**Bastidores (operações invisíveis):** pessoas, processos, sistemas e automações que dão suporte à experiência, mas não são visíveis para o cliente, como ferramentas internas, fluxos de trabalho e bases de conhecimento

\*Se você tiver vários canais, tipos de pontos de contato ou algumas categorias de pontos de contato, separe-os em várias linhas para um mapeamento mais detalhado

# MODELO DE ATENDIMENTO

|                    |                                                                                                                   | ESTÁGIO 1 | ESTÁGIO 2 | ESTÁGIO 3 | ESTÁGIO 4 | ESTÁGIO 5 | ESTÁGIO 6 | ESTÁGIO 7 |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| VOLTADO AO CLIENTE |  Etapas do cliente               |           |           |           |           |           |           |           |
|                    |  Pontos de contato com o cliente |           |           |           |           |           |           |           |
| NOS BASTIDORES     |  Pessoas                       |           |           |           |           |           |           |           |
|                    |  Processos                     |           |           |           |           |           |           |           |
|                    |  Tecnologia                    |           |           |           |           |           |           |           |