



KMBrazil

Congresso Brasileiro de Gestão do Conhecimento

7 Perspectivas para Experiência do Cliente

1

Personalização

O que é bom pra mim



2

Sob demanda

O que eu preciso,
no momento certo



3

Acesso e Acessibilidade

Em busca do design
universal



4

Menos fricção

Foco no que é essencial



5

Segurança

Prevenção e cuidados



6

Colaboração e Comunidades

Juntos, ainda que à distância



7

Novos Espaços

Ruptura das barreiras físicas para produção, aquisição e consumo de bens, serviços e informações



Vamos conversar?

7 Perspectivas para Experiência do Cliente

Robson Santos, D.Sc.

São Paulo, Setembro de 2021