

**ABRAREC**

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS  
RELAÇÕES EMPRESA CLIENTE



## 2ª Reunião

do Comitê de Gestão no  
Relacionamento com Clientes e  
Comportamento do Consumidor

16 JUL 2020

# INFORMATIVO

**Simone Andrade Lotufo**, do Grupo Fleury, foi a nossa convidada especial e trouxe sua grande experiência e 'benchmarking' sobre comportamento e cuidado com a experiência do usuário, feito de ponta a ponta. Além de aplicativos, Simone afirmou que o modelo de serviço 'drive-thru' e o canal de atendimento pelo WhatsApp vieram para ficar.

## Mais sobre a reunião

A convidada também ressaltou a necessidade de uma atenção ainda maior com as pessoas, sobre o respeito à individualidade dos pacientes e afirmou que eles estão se importando ainda mais com a qualidade dos serviços.

A reunião ainda trouxe a apresentação **EAST - Quatro Maneiras Simples de Aplicar os Insights Comportamentais**, disseminada pelo Mentor do Comitê Prof. **Ricardo Morishita**. Para finalizar, o conteúdo mostrou como acontece o incentivo ao comportamento, relacionando com as ações que o Grupo Fleury compartilhou e que vem mostrado de forma muito positiva, trazendo ainda mais aprendizados.

NOTA ABRAREC - Devido às novas regras de compliance das empresas, as determinações da LGPD e as atuais restrições impostas pela COVID-19, somente poderão participar das reuniões empresas associadas e colaboradores devidamente cadastrados nos eventos.

Para a nossa segunda reunião do Comitê de Gestão no Relacionamento com Clientes e Comportamento do Consumidor foi abordado o tema **Saúde e Bem-estar** para a plena realização das pessoas.

**Dionísio Moreno**, Diretor Executivo da ABRAREC, fez a abertura do encontro lembrando o momento em que estamos e reforçando o propósito do Comitê. **Elizabeth Andreoli**, do Grupo Pão de Açúcar, Casa do Cliente, Coordenadora do Comitê e **Claudia Pires Rodrigues Wharton**, da MAPFRE Seguradora e Coordenadora Adjunta, seguiram com as boas-vindas e mediação do evento, destacando a importância dessa conversa.

'Drive-Thru' e  
WhatsApp  
vieram para ficar

Quer participar do próximo encontro?

Entre em contato através do e-mail [comunicacao@abrarec.org.br](mailto:comunicacao@abrarec.org.br)

ACOMPANHE TODA A AGENDA E  
NOVIDADES EM NOSSO SITE:

[www.abrarec.com.br](http://www.abrarec.com.br)