

# Os 5 Passos da Experiência do Cliente

PASSO  
**01**



## Modelo de Negócio

Definir e entender o seu modelo de negócio e as características principais que pretende balizar suas ações, investimentos e entrega ao público.

PASSO  
**02**



## Persona

Quem atende a todos, não atende ninguém excelência. Determine seu público e conheça profundamente suas necessidades, valores e comportamentos.

PASSO  
**03**



## Jornada do Cliente

Entenda minuciosamente cada etapa que o consumidor percorre na sua marca. Avalie cada etapa, trace as melhorias e implante-as.

PASSO  
**04**



## Pergunte

Seus clientes precisam ser questionados para te trazer feedback constante e real de como anda seu negócio. Complete o loop de feedback com ele.

PASSO  
**05**



## Recomece

O consumidor muda constantemente e a cada 6 meses, revise cada passo, principalmente, os passos 2 e 3.