



### marketing. e atendimento.

atuação de maneira unificada com objetivo de criar relacionamento próximo com os usuários na relação de PESSOAS (colaboradores Tembici.) com PESSOAS (usuários Tembici.).

## customer experience. marketing.

redes sociais



+30k seguidores

emails



estações e cartões do usuário



- posts diários
- mensagens inbox
- sobre a empresa
- novidades do segmento
- promoções

- promoções
- campanhas direcionadas
  - Vavaliação da experiência
- facilitam a compreensão do sistema para que o usuário tenha facilidade em utilizar

## customer experience. atendimento.





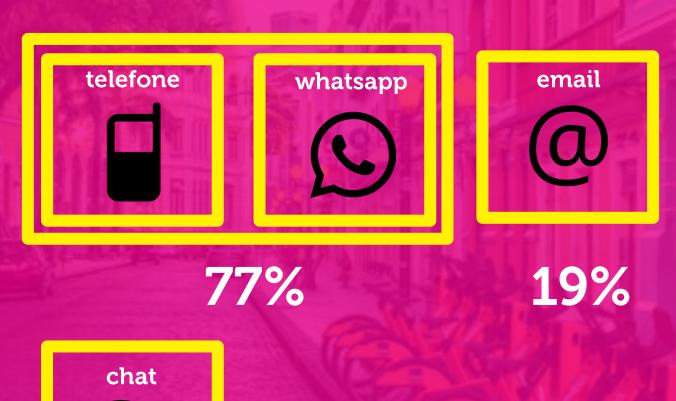








### customer experience. atendimento.



3%

#### relação de confiança

.empoderar o atendente com ferramentas para o first call resolution: estorno ou prorrogação de plano;

interação direta via whataspp com todas as operações;

.acreditar na história que a pessoa está contando pra gente;

.atuação especial para casos especiais.

#### relação de confiança

.empoderar o atendente com ferramentas para o first call resolution: estorno ou prorrogação de plano;

interação direta via whataspp com todas as operações;

.acreditar na história que a pessoa está contando pra gente;

.atuação especial para casos especiais.

ASSUNTO: Re: (170163228) Bike Sampa

DE ORIGINAL: Tamires Teixeira - tateixeira.iu@gmail.com

PARA ORIGINAL: Atendimento Bike Sampa - bikesampa@tembici.com.br

Tais,

Quero agradecer a você e a equipe Bike Sampa pela bike que me deram. Fiquei imensamente feliz com meu presente novo. Amei o modelo, acertaram em cheio.

Que Deus abençoe vocês!

Tamires Teixeira

Em sex, 6 de abr de 2018 17:59, Atendimento Bike Sampa - <br/>bikesampa@tembici.com.br> escreveu:

#### posts com + interações







**7.519** 91.955 impressões

4.168 66.799 impressões 1.705 36.654 impressões

- posts com bicicletas em ambientes diferentes;
- pessoas pedalando bicicletas do sistema ou fotos dos usuários com as bicis;
- código promocional;
- mensagens inspiracionais

# .novas instalações > novos locais > novo público



## novas instalações > novos locais > novo público

.resistência a retirada de vagas de carro;

. atendimento pela área de projetos e detalhado para análise da situação;

.audiências públicas.

#### .dentro de casa

.programa de conscientização

.contato direto com o entorno

.portas-abertas

.acesso gratuito a todos os sistemas





