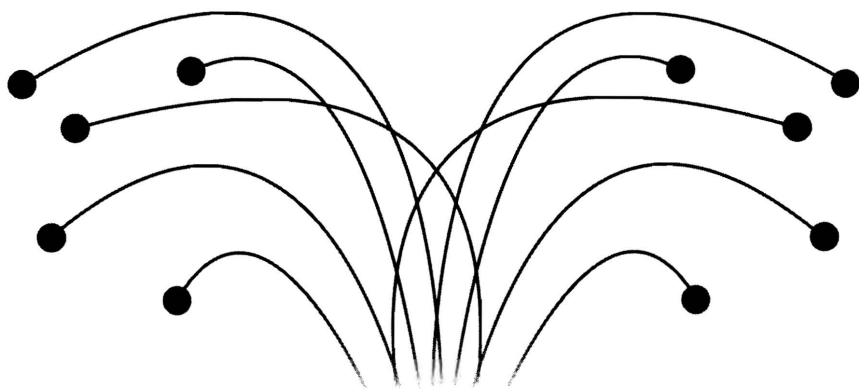
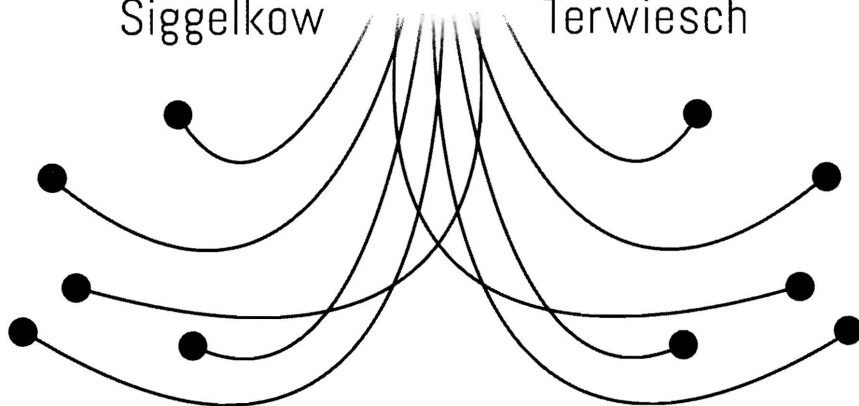




ESTRATÉGIA CONECTADA

Nicolaj
Siggelkow

Christian
Terwiesch



Como construir relacionamentos contínuos com clientes
e alcançar vantagem competitiva

Tradução

Maria Silvia Mourão Netto

Benvirá

Copyright © 2019 Harvard Business School Publishing

Publicado mediante acordo com a Harvard Business Review Press

A cópia ou a distribuição não autorizada desta obra constitui violação de direitos autorais

Título original: *Connected Strategy – Building Continuous Customer Relationships for Competitive Advantage*

Direção executiva Flávia Alves Bravin

Direção editorial Renata Pascual Müller

Gerência editorial Rita de Cássia da Silva Puoço

Aquisição Tatiana Vieira Allegro

Edição Ana Laura Valerio

Produção Rosana Peroni Fazolari

Preparação Alessandra Miranda de Sá

Revisão Laila Guilherme

Diagramação Johannes Christian Bergmann

Capa Adaptado do projeto gráfico original de John Korpics

Impressão e acabamento Bartira

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Angélica Ilacqua CRB-8/7057

Siggelkow, Nicolaj

Estratégia conectada : como construir relacionamentos contínuos com clientes e alcançar vantagem competitiva / Nicolaj Siggelkow e Christian Terwiesch ; tradução de Maria Silvia Mourão Netto. – São Paulo : Benvirá, 2020.

280 p.

Bibliografia

ISBN 978-85-5717-370-5

Título original: *Connected Strategy – Building Continuous Customer Relationships for Competitive Advantage*

1. Serviços ao cliente - Inovações tecnológicas 2. Marketing de relacionamento 3. Consumidores - Educação - Comunicação I. Título II. Terwiesch, Christian III. Mourão Netto, Maria Silvia

20-2090

CDD 658.812

CDU 658.89

Índice para catálogo sistemático:

1. Relacionamento com o consumidor

1ª edição, agosto de 2020

Nenhuma parte desta publicação poderá ser reproduzida por qualquer meio ou forma sem a prévia autorização da Saraiva Educação. A violação dos direitos autorais é crime estabelecido na Lei n. 9.610/98 e punido pelo artigo 184 do Código Penal.

Todos os direitos reservados à Benvirá, um selo da Saraiva Educação.

Av. Paulista, 901 – 3º andar

Bela Vista – São Paulo – SP – CEP: 01311-100

SAC: sac.sets@somoseducacao.com.br

CÓDIGO DA OBRA 703227

CL 670945

CAE 732342

Sumário

Prólogo: A magia da estratégia conectada 9

1. A estrutura da estratégia conectada 17

Parte I – Recompensas das estratégias conectadas..... 33

2. Superação da escolha entre a experiência superior do consumidor e a mitigação dos custos 35

3. Workshop 1

Como usar a conectividade para oferecer uma experiência superior ao consumidor com custos mais baixos 67

Parte II – Como criar relacionamentos conectados com o cliente 79

4. Reconhecer, requisitar e responder

Como construir experiências conectadas com o cliente 81

5. Repetir	
<i>Como construir relacionamentos com o cliente para criar vantagem competitiva</i>	<i>111</i>
6. Workshop 2	
<i>Como construir relacionamentos conectados com o cliente.....</i>	<i>145</i>
Parte III – Como criar modelos de entrega conectados	169
7. Como desenhar arquiteturas de conexão.....	171
8. Modelos de rendimento para estratégias conectadas.....	201
9. Infraestrutura tecnológica para estratégias conectadas.....	225
10. Workshop 3	
<i>Como construir seu modelo de entrega conectado.....</i>	<i>249</i>
Epílogo: Como aproveitar o potencial da estratégia conectada...	267
Agradecimentos	271
Referências	273
Sobre os autores	281