



— Regularização de áreas invadidas

Programas Água Legal e Se Liga na Rede



Estratégia de Gestão de **Clientes**

Como você **gerencia e treina** seus clientes?



Rentabilidade e **Reconhecimento**

Qual é o valor percebido pelos seus clientes e **como eles remuneram** sua empresa?



Estratégia de Gestão de **Colaboradores**

Todos os seus colaboradores estão **comprometidos com o sucesso** do negócio?





Por que atuar nestas áreas?

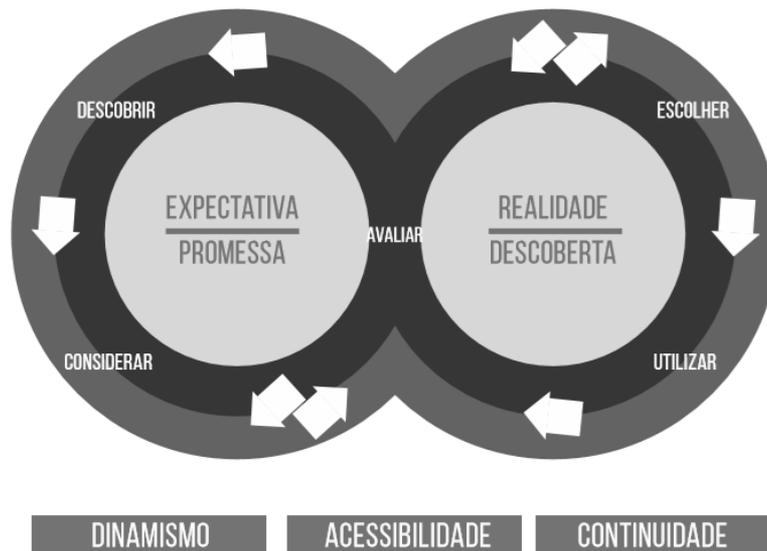
- Universalização, saúde e política pública
- Ingresso de novo faturamento
- Oportunidades de minimização da redundância de investimentos
- Oportunidade de redução de perdas

Como nos relacionamos?

MODELO LINEAR TRADICIONAL



MODELO DINÂMICO DE ANÁLISE DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE



— Estrutura base de atuação



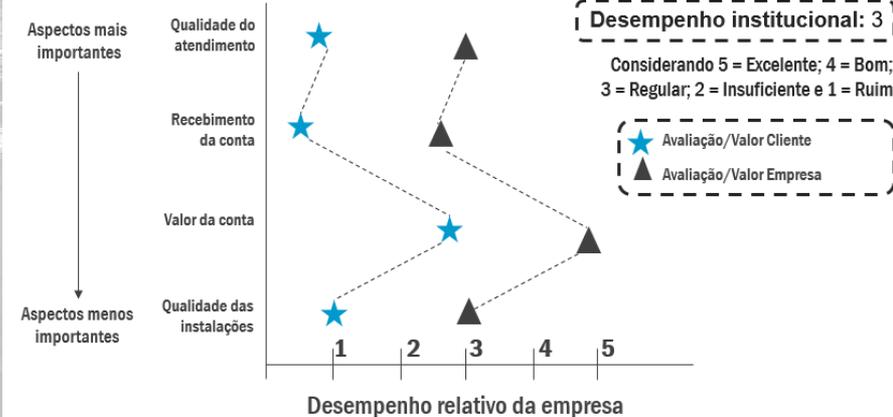


Conhecer

- Análise da área e cadastramento
- Identificação de locais para pagamento de contas
- Mapeamento de necessidades
- Negociação e relacionamento
 - Sonhos e anseios
 - Dúvidas
 - Compartilhamento de objetivos
 - Construção de valorização

Conhecer: Água Legal

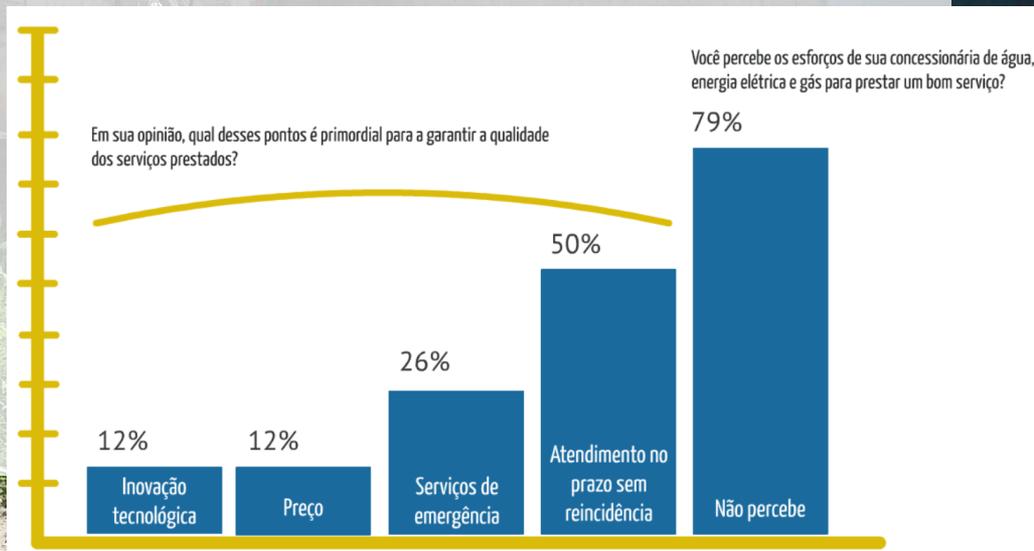
- 16 a 31 comunidades por contrato
- Base de dados de 80% a 120% maior – principalmente inativas
- Ligações novas devem ser avaliadas:
 - Econômico/financeiro
 - Dificuldade
 - Capacidade de fornecimento
 - Risco de sinistro
 - Perfil de construção de redes



Totais		6.637	23.751	9.575	7.723
Nº	Tipo da Ligação	Contratual	Levantamento	Adesão	Obra
1	Nova	5.270	8.529	6.700	5.304
2	Inativo sem debito	755	1.633	287	211
3	Inativo com debito	423	10.197	2.297	2.004
4	Ativo Consumo Zero	189	3.392	291	191
5	Ativo	---	---	---	13

Conhecer: Se Liga na Rede

- Com água + envio ETE/tratamento
- IPVS 4, 5 e 6 / Renda familiar menor que 3SM
- Execução ligação intradomiciliar
 - Rastreamento e segurança nas diversas etapas
 - Consolidação de relatórios gerenciais
 - Evitar duplicidade e retrabalho



Praticar

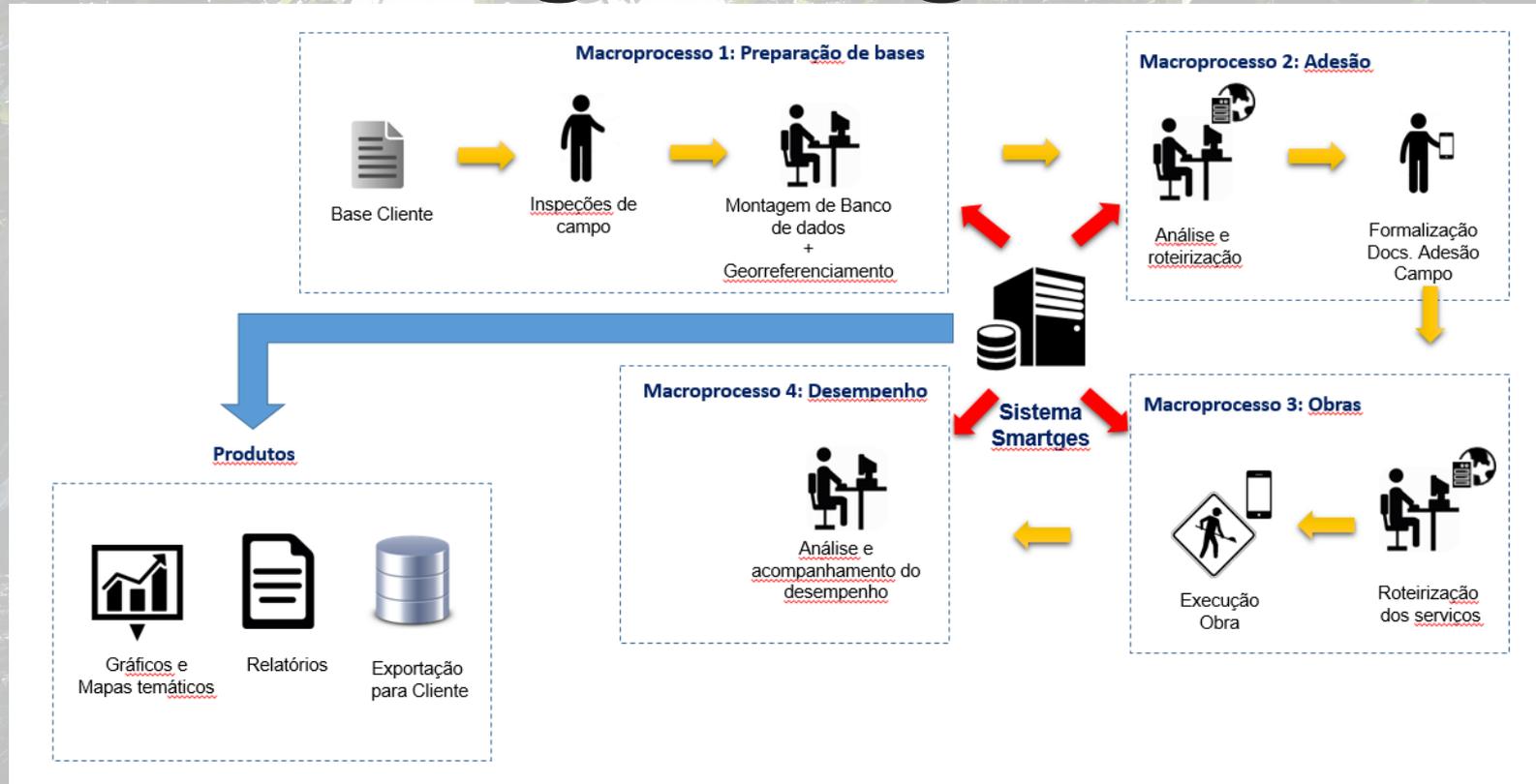
- Ajuste de tecnologia
- Visita às residências – Adesão
 - Prazos, medição, conta etc
- Implantação de redes e/ou medidores
- Aceite / Se Liga na Rede
- Acompanhamento do 1º ciclo de leitura



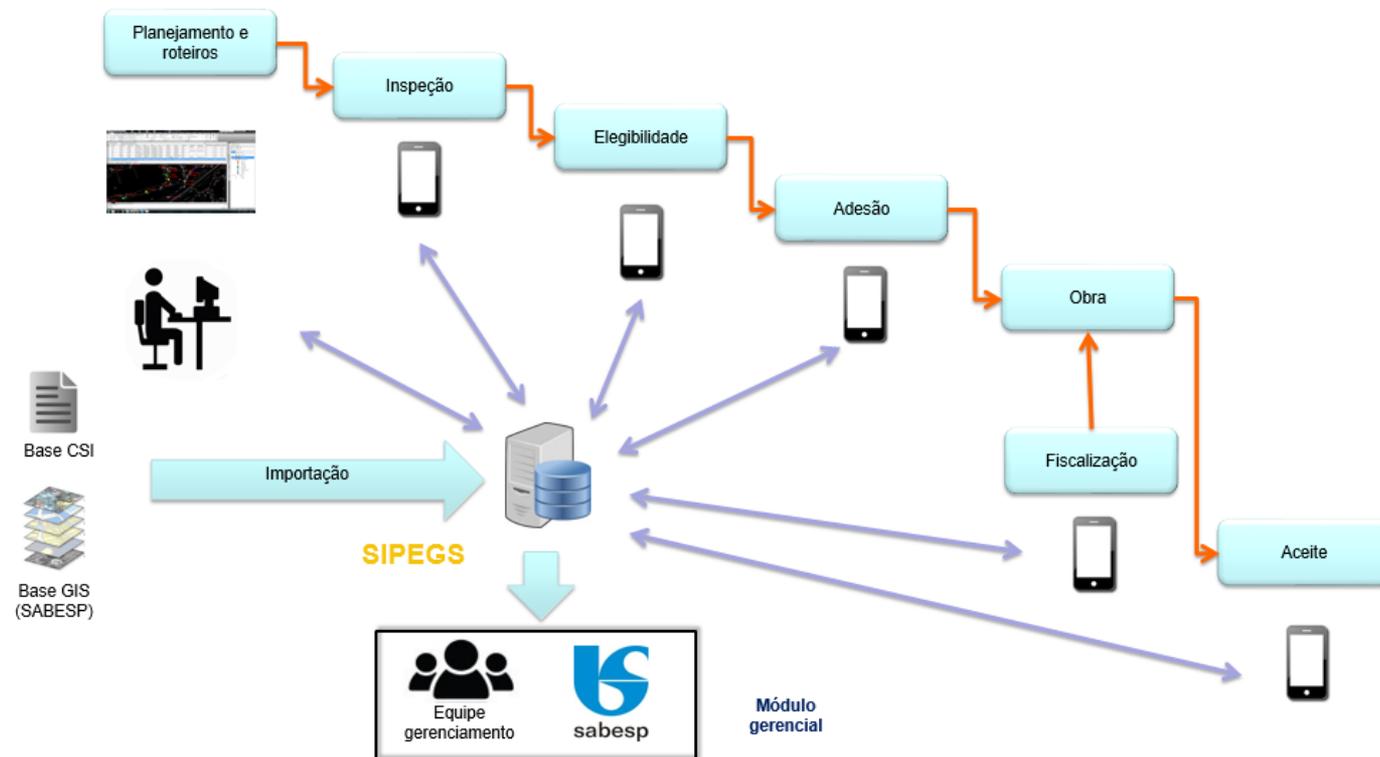
Praticar: Água Legal

- Após a entrega das ligações/contrato, durante o período de acompanhamento, exemplo em **7k ligações**:
 - **2 a 4 cortes por dia**
- Para as Adesões são necessárias visitas em dias e horários alternativos
- Finalizar as ligações antes do término do período do contrato
- Contando com sazonalidade: **15% a 26% de ligações a mais** para chegar ao volume mensal

Praticar: Água Legal

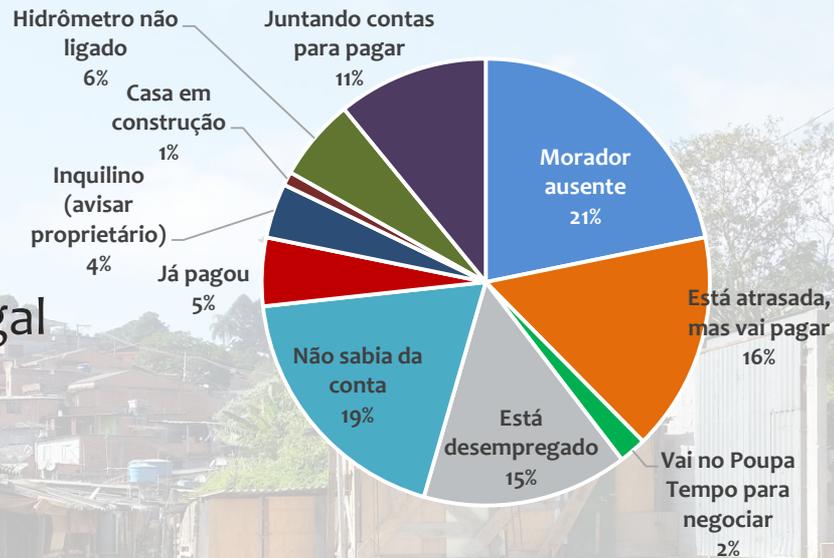


Praticar: Se Liga na Rede



Transferir

- Plantão de apoio e ajustes
- Acompanhamento de uso e pagamento
- Corte de religações irregulares/ Água Legal



Transformar

- O consumidor em cliente

Coparticipação do cliente na mudança de realidade e juntos utilizamos **criatividade, habilidade de criar redes, capacidade de superação e experiência de vida**



VISÃO ESTRATÉGICA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS



Reforçar
A cada 1 dólar investido
Valor social = USD 7,91 = 1:7,91



Despertar

Água Legal

230 pessoas trabalhando
(geração de emprego e impacto social local)

119% em média da meta
(geração resultados em performance)



— **Despertar**

Se Liga na Rede

100% equipe = mulheres + 40 anos
(horários flexíveis + próximo das residências + remuneração superior)

99,6% de sucesso nas adesões
(geração resultados em performance)



juliana@deepessoas.com.br

skype: juliana.almeida.dutra

+55 11 9 9612 6716

Obrigada
