

O que é este checklist?

Este checklist foi criado para ajudar você a garantir a integração eficaz entre os três pilares fundamentais de uma operação moderna: Marketing Digital, Jornada de Atendimento e Gestão de Dados. A seguir, você encontrará itens práticos para avaliar e implementar melhorias.

1. Marketing Digital

- ☐ A estratégia de marketing está alinhada com os objetivos da empresa.
- ☐ As personas estão bem definidas com base em dados reais.
- ☐ Os canais digitais estão integrados (Google, redes sociais, e-mail).
- ☐ Existe comunicação direta entre marketing e atendimento.
- ☐ Há rastreamento dos leads desde a origem até a conversão.

2. Jornada de Atendimento

- ☐ O time de atendimento recebe os leads com informações completas.
- ☐ Há scripts e fluxos claros de comunicação com o cliente.
- ☐ Existe acompanhamento do lead em todas as etapas da jornada.
- ☐ Ferramentas de CRM são utilizadas para registrar interações.
- ☐ Há feedback contínuo entre vendas, marketing e atendimento.

3. Gestão de Dados

- ☐ Todas as áreas têm acesso aos dados que precisam.
- ☐ Os dados dos leads e clientes são organizados e atualizados.
- ☐ Existem dashboards para análise de performance integrada.
- ☐ Relatórios são usados regularmente para decisões estratégicas.
- ☐ A empresa está em conformidade com a LGPD ou outras normas.

Conclusão

Uma operação integrada é mais eficiente, estratégica e preparada para crescer. Use este checklist regularmente para identificar melhorias e manter todos os times alinhados.