



**KMBrazil**

Congresso Brasileiro de Gestão do Conhecimento

# 7 Perspectivas para Experiência do Cliente

1

# Personalização

O que é bom pra mim



2

## Sob demanda

O que eu preciso,  
no momento certo



3

# Acesso e Acessibilidade

Em busca do design  
universal



4

## Menos fricção

Foco no que é essencial



5

# Segurança

Prevenção e cuidados



6

# Colaboração e Comunidades

Juntos, ainda que à distância



# 7

## Novos Espaços

Ruptura das barreiras físicas para produção, aquisição e consumo de bens, serviços e informações





# Vamos conversar?

## 7 Perspectivas para Experiência do Cliente

Robson Santos, D.Sc.

São Paulo, Setembro de 2021