



Case: Sistema FIEP e Faculdades da Indústria

Mapeamento do perfil do cliente e prototipagem de produto/serviço

Outubro 2018

Sistema Fiep



Projeto realizado por intermédio
das Faculdades da Indústria

Cliente:

Sistema FIEP (Federação das Indústrias do Paraná), que reúne instituições como SESI, SENAI e IEL

Setor:

Serviços, sistema S

Fundação:

1943





O desafio:

- Proporcionar aos gestores do Sistema FIEP uma visão mais abrangente sobre as estratégias de marketing, o comportamento do consumidor e o desenvolvimento e gestão de produtos para o público interno e externo.
- Atividade integrante do MBA em Gestão Empresarial (in company), realizado pelas Faculdades da Indústria. Disciplina: Gestão de Marketing e Vendas, conduzida pela professora Angela Halat Portugal.





Abordagens utilizadas:

Mapa de empatia:

Mapeamento compartilhado do perfil, necessidades, percepções e experiências do cliente

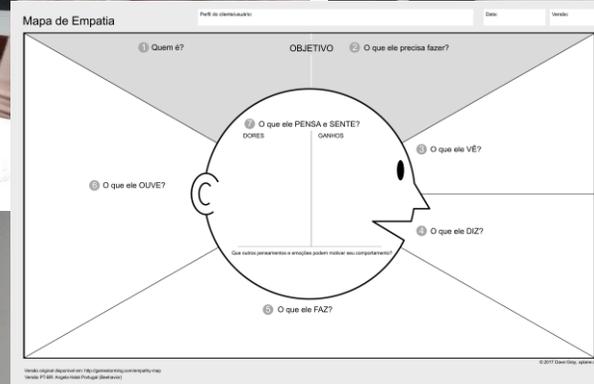
Storytelling:

Criação de histórias para humanizar a relação com cliente e compreender melhor suas dores, sonhos e necessidades

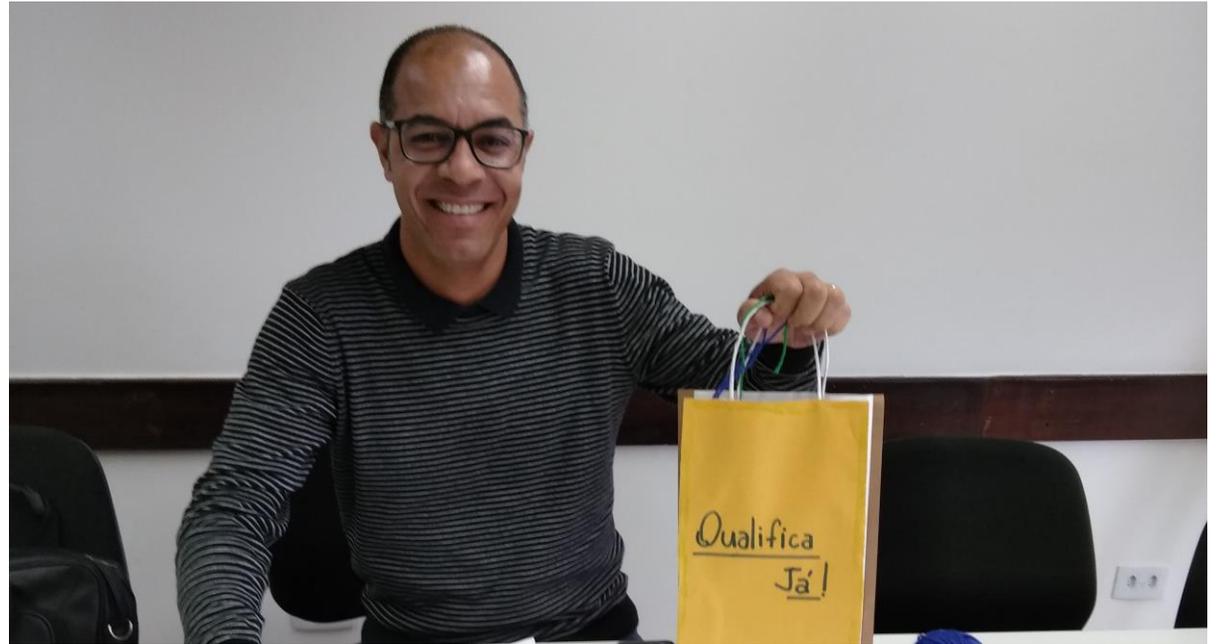
Prototipagem:

Definição de atributos-chave do produto e prototipagem da ideia para apresentação ao cliente. Uso conjunto de práticas de pitch











Resultados obtidos:

- ◆ Compreensão do marketing como uma competência transversal e essencial às lideranças da instituição, e que tem como ponto de partida as necessidades e a experiência do cliente.
- ◆ Conhecimento e experimentação de conceitos e técnicas para mapeamento do perfil do cliente e gestão do mix de marketing.





facebook.com/BeebehaviorBR



41 99968-5603



twitter.com/Beebehavior_Br



instagram.com/beebehavior_br



atendimento@beebehavior.com.br



beebehavior.com.br