



DUO

5 ERROS DE GESTÃO QUE AFASTAM CLIENTES

E como corrigir antes que isso
impacte seus resultados

EDIÇÃO ESPECIAL - DIA DO CONSUMIDOR
DUO CONSULTORIA DC

Estratégia em Pessoas com impacto real



ÍNDICE

Abertura	3
Contexto	4
Erro 1	5
Erro 2	6
Erro 3	7
Erro 4	8
Erro 5	9
Conclusão	10
Especial	11

A experiência do cliente começa muito antes da venda.

Ela começa na forma como sua
empresa cuida das pessoas.

**Empresas investem em
marketing, campanhas e
tecnologia.**

**Mas ignoram o fator que
sustenta tudo: a gestão interna.**

Neste guia, você identificará
5 erros silenciosos que
comprometem resultados —
e como corrigi-los
estrategicamente.

Por que isso importa?

O Consumidor moderno percebe:



E o mercado responde rapidamente.

Organizações que estruturam cultura e liderança não apenas retêm talentos — retêm clientes.

ERRO 1

Liderança Despreparada

DUO

Quando os líderes não
são preparados para
gerir pessoas:

Comunicação falha;
Decisões incoerentes;
Clima instável.

Impacto Direto no
Cliente:

- Atendimento irregular;
- Falta de padrão;
- Experiência inconsistente.

Solução:

- ✓ *Desenvolver liderança estratégica*
- ✓ *Criar critérios claros de gestão*
- ✓ *Estabelecer indicadores comportamentais*

ERRO 2

Cultura Desalinhada

DUO

*Cultura não é o que está na
parede.
É o que se repete diariamente.*

Problema:

Discursos diferente na prática

Consequências:

Desengajamento;

Alta rotatividade;

Perda de credibilidade.

Correção:

- ✓ *Valores traduzidos em comportamentos*
- ✓ *Processos alinhados à cultura*
- ✓ *Liderança como exemplo*

ERRO 3 RH Não Estratégico



RH operacional gera gestão reativa.

Sem
indicadores:

- Não há previsibilidade
- Não há prevenção
- Não há estratégia

Correção:

- ✓ Implantação de KPIs
- ✓ Retenção estruturada
- ✓ RH integrado à liderança

ERRO 4

Recrutamento Sem Critério



Contratação
por urgência

vs



Contratação
estratégica

Consequências
do erro:



- Conflitos;
- Baixa Performance;
- Impacto na experiência do cliente.

Correção:

- ✓ *Avaliação comportamental*
- ✓ *Aderência cultural*
- ✓ *Processo estruturado*

ERRO 5

Falta de Clareza nas Responsabilidades da Liderança

Atualização da NR-1:
Empresas que ignoram responsabilidades legais assumem riscos financeiros e reputacionais.

Impactos:

- Afastamentos;
- Multas;
- Desgaste Institucional.

Correção:

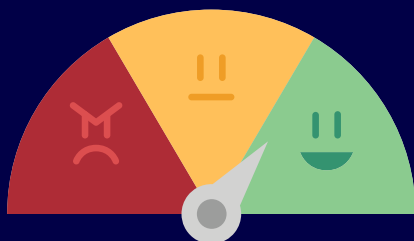
- ✓ Capacitação
- ✓ Plano de ação preventivo
- ✓ Acompanhamento contínuo

CONCLUSÃO

Clientes permanecem onde
existe coerência.

Organizações que estruturam
pessoas e cultura:

- ✓ Aumentam retenção;
- ✓ Reduzem custos invisíveis;
- ✓ Melhoram reputação;
- ✓ Crescem com sustentabilidade.





DUO

Edição Especial Dia do Consumidor

Raio-X Estratégico da
Experiência Interna



Uma reunião consultiva de 40 minutos, com entrega de 3 insights personalizados para sua empresa.



Agende sua conversa
estratégica

Contato: (31) 99806-3583
(31) 99126-6778

gestaoduo@duoconsultoriadc.com.br
www.duoconsultoriadc.com.br

