

## Especialistas debatem sobre o comportamento do consumidor no SIMPLO 2019

**São Paulo, 10 de maio de 2019** – O terceiro painel sobre *Comportamento do consumidor: como se adaptar a este novo cliente*, que ocorreu nesta quinta no Simpósio de Planos Odontológicos – SIMPLO, organizado pelo Sindicato Nacional das Empresas de Odontologia de Grupo – SINOG, contou com a participação de Marcelo Vergílio Toledo, Consultor em Inteligência de mercado e professor da ESPM, e Maurício Vargas, Fundador e CEO Global do ReclameAqui, que compartilharam com o público o novo perfil do consumidor e as experiências que ele espera das empresas.

Marcelo Vergílio Toledo começa o painel com uma provocativa aos participantes. “Por que geralmente escolhemos o caminho mais difícil? Coloco esse questionamento, pois acredito ser importante que as empresas façam essa pergunta para si mesmas, a fim de entenderem que o consumidor está constantemente buscando melhorias no atendimento”.

Para o especialista, a experiência do usuário precisa ser simplificada, pois um dos maiores desafios está no relacionamento das empresas com as pessoas. “Deve-se questionar se realmente merecemos esse cliente, se fazemos por merecer o tempo e o dinheiro que ele está gastando. A reflexão deve ser constante a fim de estabelecer uma conexão emocional com ele”, explica Toledo.

Em seguida, Maurício Vargas fala sobre como o novo consumidor tomou o poder nas mãos nos últimos anos. “Hoje, são feitas 455 mil pesquisas por dia no ReclameAqui em busca da reputação da empresa, sendo que 136.500 ocorrem no ato da compra e 318.500 no momento de formar opinião”, afirma.

Além disso, o especialista fez algumas demonstrações sobre como companhias souberam se reinventar e atender as reais necessidades do consumidor, porque proporcionaram uma boa experiência dentro de um processo fácil e intuitivo. “O novo consumidor está presente em diversos canais e ele não quer mais ligar para o call center e aguardar horas para solucionar um problema”.

Após as apresentações dos especialistas, o público participou de uma sessão de perguntas mediada por Sandra Ossent, Executiva do Produto Odontológico da Porto Seguro.

Confira a programação do SIMPLO no site <http://sinog.com.br/simplo/programacao/>

### **Sobre o SIMPLO**

O SIMPLO é uma realização do SINOG e da Universidade Corporativa ABRAMGE (UCA), em parceria com a Associação Latino Americana de Serviços Privados de Saúde (Alami). Desde 2006, o evento apresenta ao público conteúdos e discussões que fazem parte da rotina das operadoras de planos odontológicos. Entre eles, novas tecnologias, processos e métodos para o aperfeiçoamento dos mecanismos de regulação do mercado, a aplicação de modelos de gestão diferenciados, tendências que indiquem a evolução do relacionamento entre operadoras, prestadores de serviços e consumidores, entre outras novidades e abordagens que formarão o novo cenário do segmento.



### **Sobre o SINOG**

O Sindicato Nacional das Empresas de Odontologia de Grupo foi criado em 1996 com o objetivo de atuar como agente de crescimento e aprimoramento das empresas de assistência odontológica, colaborar no desenvolvimento técnico-científico da categoria, definir padrões mínimos de qualidade e de gestão, divulgar e ampliar o conceito de odontologia de grupo como agente facilitador do acesso à assistência de saúde bucal da população e promover a integração das empresas junto à classe odontológica. Atualmente, a entidade reúne empresas de odontologia de grupo em todo o país, responsáveis pelo atendimento de 24,2 milhões de beneficiários, através de uma estrutura de mais de 317 mil cirurgiões-dentistas.