



## Relações com os Clientes - Exercícios

### Exercício 1

1.1 Pense nas marcas que mais o atraem. Identifique os sentimentos associados a cada marca. Confiança? Credibilidade? Respeito? Bem-estar?

1.2 Que tipo de relação tem cada marca consigo? Compile numa lista.

1.3 O que pensa que cada marca faz para influenciar a sua consideração por elas? Terá a ver com a sua relação com a marca ou com qualquer outra parte do seu Modelo de Negócio? Escreva os pontos fortes que considera (mesmo que não façam parte do modelo de relação).

1.4 Pode replicar um modelo semelhante de Relação com o Cliente?

### Exercício 2

2.1 Pense nas marcas que não são do seu agrado. Identifique os sentimentos que tem em relação a cada marca. Desconfiança? Desrespeito? Desagrado?

2.2 Que tipo de relação tem com cada marca? Compile numa lista.

2.3 O que pensa que a marca faz (ou não faz) para influenciar a sua avaliação deles? Tem a ver com a relação ou com qualquer outra parte do seu Modelo de Negócio? Escreva o que considera serem os pontos fracos (mesmo que não façam parte do modelo de relação).

2.4 O que se pode fazer para evitar uma relação como essa?

### Exercício 3

3.1 Se adicionasse, ou removesse, uma Relação com o Cliente ao seu Modelo de Negócio, que implicações teria no acesso a diferentes Segmentos de Clientes?

3.2 Caso tenha Segmentos de Clientes diferentes, que tipo de Relação com o Cliente terá com cada um deles?

3.3 Pense no impacto que a Relação com o Cliente tem nos Fluxos de Rendimento e vice-versa.

3.4 Pense no impacto que a Relação com o Cliente pode ter na Estrutura de Custos e vice-versa.

3.5 Se adicionasse ou removesse um tipo de Relação com o Cliente, que impacto teria no resto do seu Modelo de Negócio?

