Por Bruna Chieco

O novo episódio do AbraCast recebe Gisele Paula, cofundadora e ex-diretora de relacionamento B2B do Reclame Aqui, fundadora do Instituto Cliente Feliz e autora do bestseller “Cliente Feliz dá Lucro”. Com mais de 20 anos de atuação em Customer Experience, ela já treinou mais de 40.000 pessoas e 12.000 empresas em todo o Brasil.

No episódio, Gisele reflete sobre os pilares de uma boa experiência do cliente, os desafios do setor de previdência complementar nesse campo e o papel decisivo da cultura organizacional na construção de relações duradouras.

“Reclamação, muitas vezes, as pessoas olham com um olhar negativo para ela, mas reclamar é um ato cidadão. Todo cliente deveria reclamar quando algo dá errado, porque ajuda a empresa a resolver, a melhorar, a não errar com o próximo cliente”, afirmou Gisele.

Ao longo da conversa, ela abordou os principais gargalos que as organizações enfrentam ao tentar evoluir na relação com seus clientes. Para ela, a maior falha está em supor que já se sabe tudo sobre quem se atende. “A gente não sabe o que o cliente está pensando agora sobre a gente. A gente supõe. E nessa suposição, acaba criando produtos, soluções e serviços que não dão certo”, explicou.

Gisele também trouxe uma reflexão direta sobre o mercado de previdência complementar, setor em que a relação com o participante se estende por décadas. “A confiança é a base dessa relação. Mas a excelência é feita pela frequência. O problema que eu vejo nesse mercado é o conformismo: a ideia de que sempre fizemos assim e sempre deu certo”, disse.

Sobre o papel crescente da inteligência artificial no atendimento, ela foi enfática ao defender que a tecnologia deve ampliar, e não substituir, a presença humana. “A IA vai ajudar bastante na experiência, já está ajudando. Mas ela ganha espaço para que as equipes possam de fato se relacionar com o cliente. O diferencial humano é o que prevalece”.

Gisele também compartilhou o conselho central do capítulo cinco de seu livro: “O primeiro cliente é o colaborador. Se você não cuidar de quem cuida do cliente, não vai ter estratégia que pare de pé. A experiência do cliente lá fora começa no RH. Ninguém entrega aquilo que não recebe”.

O AbraCast visa democratizar o conhecimento sobre finanças, longevidade e previdência complementar, levando essas conversas para além do público especializado. Por meio de um bate-papo leve e informativo conduzido pela apresentadora Cibele Deis, os assuntos são debatidos por especialistas e personalidades influentes, mantendo a seriedade necessária para tratar desses temas, que são fundamentais para a evolução do setor.

Os lançamentos acontecem com frequência semanal, sempre às quintas-feiras. Os episódios estão disponíveis no YouTube e Spotify. Assista agora e se inscreva no canal para acompanhar todos os conteúdos.

Fonte: Abrapp em Foco, em 26.03.2026.