

Durante a sessão "Como definir metas que tragam performance", realizada na 17ª edição do ClienteSA XSummit, Daniel Patini, diretor de Marketing e Jornada do Cliente da Generali, destaca como a humanização da jornada do cliente impulsiona resultados para o negócio



Ao compartilhar a forma como a Generali Brasil vem acelerando sua transformação com o cliente no centro da estratégia, Daniel Patini, diretor de Marketing e Jornada do Cliente da seguradora, participou da 17ª edição do ClienteSA XSummit 2026, no dia 30 de junho, debatendo o tema "Como definir metas que tragam performance".

Na sessão, Patini defendeu que metas de performance operacional devem andar junto com indicadores qualitativos para garantir a humanização na interação com os clientes. "Performance operacional é importante, mas não pode acontecer às custas da empatia e cordialidade. Na Generali, combinamos indicadores quantitativos, análise de sentimento por inteligência artificial e uma cultura centrada no cliente para entregar uma experiência de excelência."

Há dois anos, a Generali estruturou um grupo de embaixadores do cliente, formado por colaboradores de diferentes áreas, responsável por disseminar a cultura de experiência do cliente e liderar iniciativas de melhoria. O programa já resultou em mais de 30 projetos implementados com baixo investimento, demonstrando que aprimorar a experiência do cliente não depende, necessariamente, de grandes aportes financeiros.

"Na Generali, acompanhamos indicadores operacionais e de experiência do cliente porque ambos impactam diretamente os resultados do negócio. Um atendimento de qualidade fortalece a confiança dos parceiros distribuidores, impulsiona as vendas, contribui para a renovação de contratos e reforça a sustentabilidade das parcerias. A experiência do cliente deixou de ser apenas um indicador de satisfação e passou a ser um indicador estratégico de negócio", conclui Patini.

A 17ª edição do ClienteSA XSummit 2026 reuniu mais de 100 palestrantes e cerca de 3 mil participantes. Realizado nos dias 29 e 30 de junho, o encontro promoveu conteúdo, conexões, tendências e discussões práticas sobre a nova economia da experiência.

No encerramento da programação do ClienteSA XSummit, foi realizada a cerimônia de premiação, na qual a Generali Brasil conquistou o Prêmio ClienteSA, na categoria Ouro – Excelência em Liderança de CX, um dos mais importantes reconhecimentos voltados à experiência do cliente no Brasil.

Fonte: Approach, em 09.07.2026

Foto: Thales Alves