

Por Jorge Wahl

Também expositora no primeiro painel da manhã, sobre o tema “Ideias Invadoras versus a Espera que Paralisa, Ana Abrão Costa, sócia da Oliver Wyman, notou que o cliente está cada vez melhor informado e sendo proativo. “Há um claro empoderamento do cliente”.

Fortalecendo esses clientes há novos atores como sites de comparação de preços, players que de algum modo passam a participar de nosso mercado lançando novos produtos. “Não há como ser avestruz, porque as ondas de disruptão estão nos atingindo. O futuro chegou”, disse.

Existe um amplo conjunto de tendências estão remodelando os mercados, como a digitalização, o comportamento humano e a sociedade que se transformam.

Três grandes ondas de disruptão: foco no clientes, nos dados e sua análise e mobilidade e mídias sociais.

Na verdade, continuou, a realidade está posta, mas ainda não se sabe onde tanta transformação nos irá levar, além da redução dos custos que a tecnologia tende a criar. Cria-se valor na relação mais próxima com o cliente.

Sublinhou Ana que com tudo isso se cria novas oportunidades, com informação, prestação de serviços e demandas muito melhor satisfeitas.

**Fonte:** [Abrapp Acontece](#), em 05.10.2017.