

Qualidade no relacionamento com o Cliente

**Princípios da Qualidade aplicados ao
Atendimento a Clientes**

Engº JULIO TADEU ALENCAR

e-mail: jtalencar@sebraesp.com.br

O SEBRAE E O QUE ELE PODE FAZER PELO SEU NEGÓCIO

- ✓ **EVOLUÇÃO**
- ✓ **COMPETITIVIDADE**
- ✓ **PERENIDADE**
- ✓ **SOBREVIVÊNCIA**



Orientamos na implantação e no desenvolvimento do seu negócio de forma estratégica e inovadora

COMO PODEMOS AJUDÁ-LO ?

Gestão em Negócios :

- *Produção*
- *Jurídica*
- *Finanças*
- *Marketing*
- *Informática*
- *Comércio Exterior*
- *Organização Empresarial*



LIGUE SEBRAE-SP



0800 728 02 02

LIGAÇÃO GRATUITA

**ESCRITÓRIO MAIS
PRÓXIMO DE VOCE**

www.sebraesp.com.br

O QUE SÃO PALESTRAS GERENCIAIS?

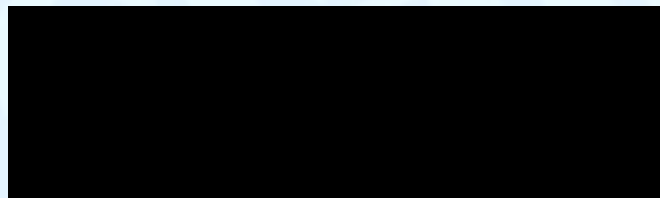
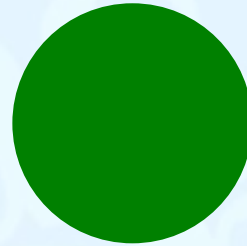
REPASSE DE CONHECIMENTO, DE FORMA A
DESPERTAR E SENSIBILIZAR PARA NOVAS POSSIBILIDADES,
OPORTUNIDADES E TENDÊNCIAS.

*Qualidade no relacionamento com
o cliente*

OBJETIVOS

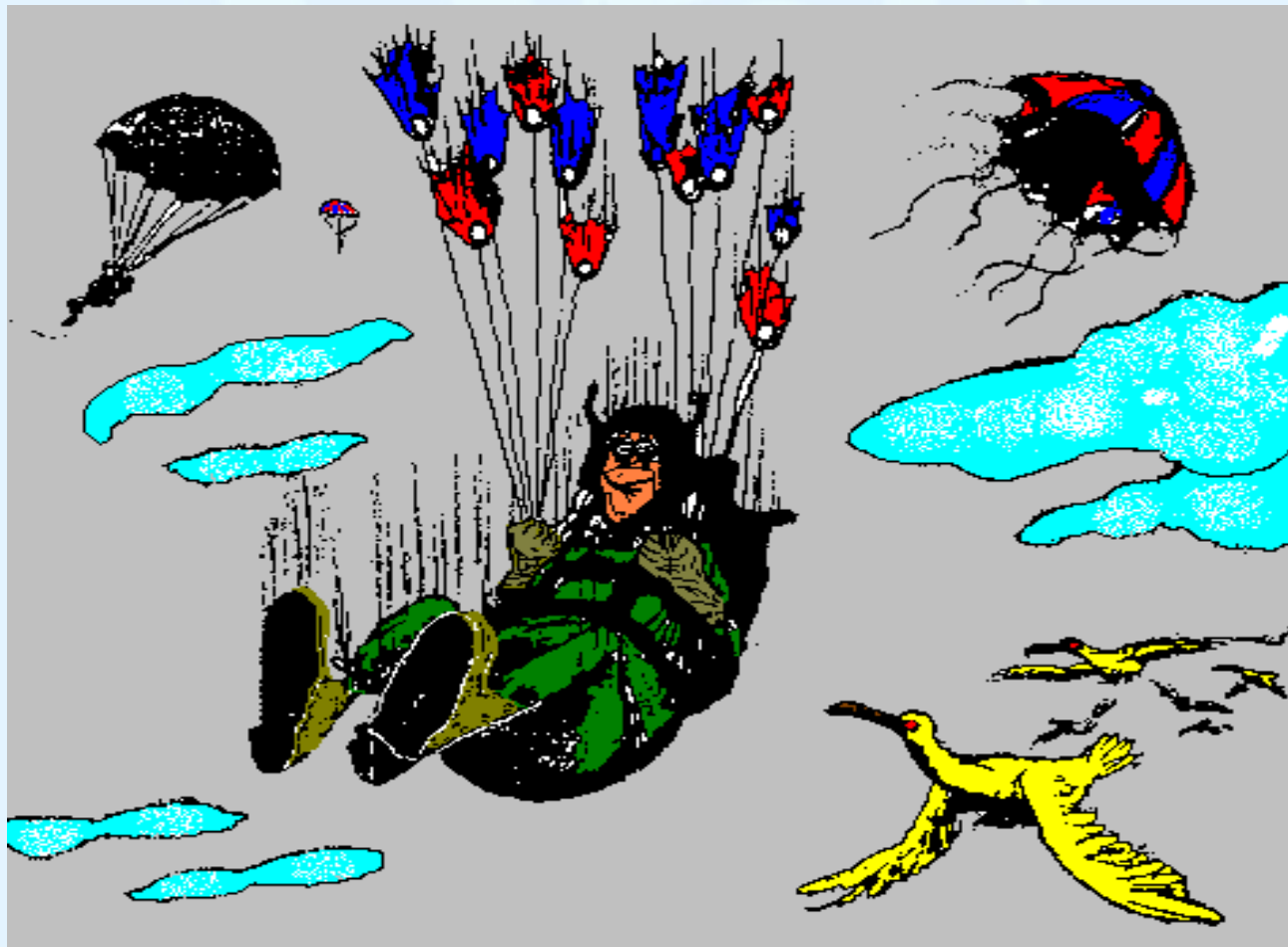
Sensibilizar para o importante papel da Qualidade no Atendimento a Clientes, buscando implementar competitividade aos nossos negócios.

ESCOLHA UMA FIGURA...



DEFININDO QUALIDADE

Garantia é sinal de Qualidade ?



VISÃO DA QUALIDADE

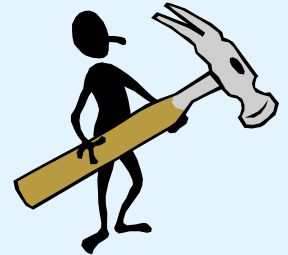
✓ de quem faz -

EMPRESA

NORMAS

INSPEÇÃO

PADRÕES TÉCNICOS



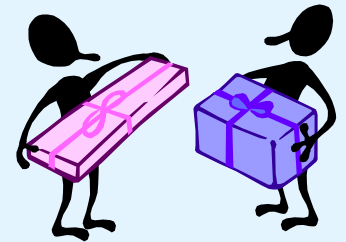
✓ de quem compra -

CLIENTE

PREÇO

PRAZO

GOSTO PESSOAL



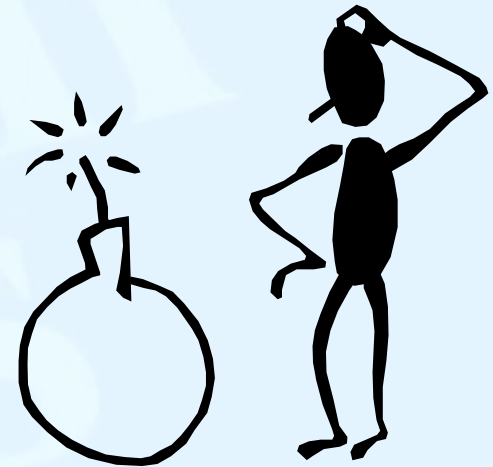
QUALIDADE & DINHEIRO

Qual custa mais

Qualidade x **Não** Qualidade

Custos da **NÃO** Qualidade na Empresa :

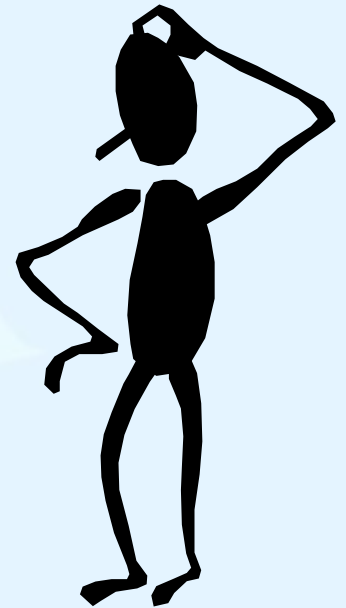
- ✓ Re-trabalho de Produtos / Serviços .
- ✓ Perda de Imagem / Reputação .
- ✓ Perda de Mercado .
- ✓ Responsabilidade Civil .
- ✓ Desperdício de Materiais .



FATOR QUALITATIVO...

A Satisfação do Cliente se dá por meio :

- ✓ **Produto = Bem Adquirido**
- ✓ **Pessoas = Atendimento Prestado**
- ✓ **Serviços = Preço, Prazos de Entrega, Condições de Pagamento.**



Concorrência - A Diferença está no **Atendimento**

FATOR QUALITATIVO...

A Importância do Atendimento a Clientes

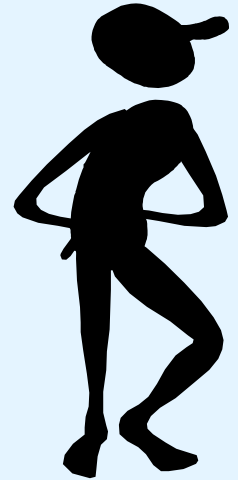


*“ Eu nunca mais volto lá ,
compro em outro lugar ”*

Seus funcionários são o primeiro contato que os Clientes tem com sua empresa é a razão pela qual continuarão a realizar negócios com você .

DADOS E FATOS

- **Dos Clientes Insatisfeitos :**
- ✓ Apenas **4%** reclamam e **96%** não voltam mais .
 - ✓ Dos que reclamam :
 - **70%** volta se resolver sua queixa rapidamente e satisfatoriamente .
- ✓ Cada Cliente contamina negativamente **20** pessoas.



Cliente Satisfeito recomenda sua empresa para outros **4 futuros Clientes .**

DADOS E FATOS

➤ Porque perdemos Clientes ?

- ✓ **Morrem** 1 %
- ✓ **Mudam de Endereço** 3 %
- ✓ **Buscam Alternativas (Outros Negócios)** 5 %
- ✓ **Negociam com a Concorrência (Preço)** 9 %
- ✓ **Insatisfeitos com os Produtos** 14 %
- ✓ **Desgostosos com o Tratamento Recebido** 68 %



CAUSA DO SERVIÇO DEFICIENTE

- **Funcionários desatenciosos e sem treinamento .**
- **Pré julgamento de funcionários em relação aos Clientes .**
- **Percepções diferentes entre o que eu vendo e o que o Cliente deseja .**
- **Ausência de filosofia de serviços dentro da empresa .**
- **Funcionários sem autonomia para tomar decisões que satisfaçam o Cliente .**



QUALIDADE TOTAL

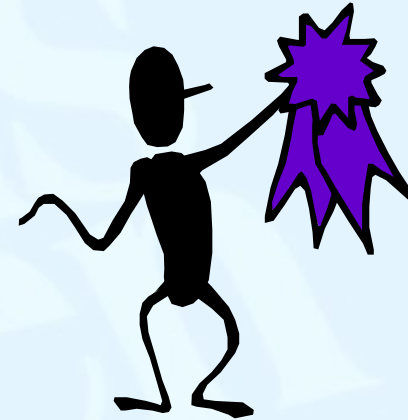
Dicas para manter seus Clientes ...

- ✓ Faça os Clientes se sentirem importantes, cumprimente-os .
- ✓ Preocupe-se com cada Cliente individualmente, seja sensível às suas necessidades, chame-os pelo nome.
- ✓ Conheça o histórico de compras pessoal de cada Cliente e suas motivações.
- ✓ Dispense o tempo necessário a cada Cliente .
- ✓ Envolve os Clientes em seus negócios. Solicite conselhos e sugestões .
- ✓ Escute o que cada Cliente tem a dizer .
- ✓ Primeiro ouça para compreender o Cliente. Depois, fale de maneira que eles possam compreendê-lo .



MENSAGEM FINAL ...

- A satisfação do Cliente determina o nível de sucesso de sua empresa



- Nas mãos dos colaboradores , efetivamente , a empresa exerce a prática da Qualidade