

7 Ideias para...

“Não existe nada mais importante do que conseguir as pessoas certas, para as funções certas, com a formação certa e com elevados níveis de envolvimento. Tudo o resto – um serviço ao cliente de excelência, crescimento dos lucros, retorno do valor e da marca dos accionistas – acontece a partir daí.”

Roy Vallee

Para mais informações, por favor contacte-nos através do e-mail marketing@wilsonlearning.com.pt

Envolver os seus Clientes e os seus Colaboradores

As 7 questões abaixo apresentadas vão ajudá-lo(a) a reflectir e a empreender acções no sentido de envolver os seus Clientes e os seus Colaboradores com a sua Organização.

1. Como pode saber se os seus Clientes estão envolvidos? Quais os indicadores que revelam que os seus Clientes têm uma ligação emocional à sua Organização, que estão a ter uma experiência consistente com os processos da Organização, e são defensores da sua Organização? Que métricas poderá utilizar? Como irá obter essa informação?

2. Como pode saber se os seus Colaboradores estão envolvidos? Quais os indicadores que revelam que os seus Colaboradores têm uma ligação emocional com a Organização, estão a dedicar toda a sua energia e são leais à Organização? Como é que vai saber?

3. Quais as expectativas de envolvimento de Clientes e Colaboradores? Tem essas expectativas documentadas numa “proposição de valor” ou no caso dos Colaboradores, um conjunto de valores e princípios operacionais? Onde está fundamentado? Este é um passo crítico que é frequentemente negligenciado.

4. De que forma os seus produtos proporcionam uma clara vantagem competitiva? Ou seja, qual a sua Oferta Potencial e Oferta Potencial Futura?

5. Quais as áreas, em toda a experiência do Cliente, que necessitam de ser melhoradas? Poderá ser útil mapear todas as formas que um Cliente pode interagir com a sua Organização (Website, Apoio ao Cliente, Vendas, Facturas, etc.). Esses meios apoiam as expectativas de envolvimento?

6. Os seus Colaboradores que contactam directamente com os Clientes potenciam as expectativas de envolvimento? Como é que sabe que as suas pessoas com ligação pessoal a Clientes possuem as competências e perspectivas para proporcionar expectativas de envolvimento? Que competências necessitam de ser desenvolvidas?

7. Como é que sabe se os seus líderes e gestores têm capacidade de envolver completamente os seus Colaboradores? Definiu e mediu as competências de liderança que a sua Organização necessita?

Das 7 questões colocadas sobressai a importância de conhecer profundamente os meios e mecanismos em prática na Organização que permitem controlar, acompanhar e desenvolver os sentimentos de envolvimento de Colaboradores e Clientes. Na Wilson Learning trabalhamos desde o momento do diagnóstico, à implementação de acções de melhoria até à medição da eficácia, ou seja, dos resultados. Podemos apoiar a sua Organização na jornada do sucesso para a grandeza. Agende a sua reunião. Contacte-nos!