



SIGNATURE SERVICE: THE KEY TO CUSTOMER SATISFACTION

À medida que novos rivais entram no mercado, várias organizações de diversas indústrias enfrentam uma concorrência crescente. Quando os clientes têm mais escolhas, percebem menos as diferenças entre fornecedores similares. A mudança de fornecedor é fácil, e por é essa razão que os clientes podem exigir um nível de serviço mais elevado.

Muitas organizações de rápido crescimento redireccionam a sua política para o serviço a clientes, ao mesmo tempo que colocam um enfoque estratégico na qualidade, melhoria e inovação do produto. E são estes os factores que centralizam a impressionabilidade (reação) do cliente como um valor fundamental na cultura corporativa da organização.

Para que uma organização se mantenha competitiva e conquiste a lealdade dos seus clientes deve trabalhar efectivamente na sua satisfação. Tudo o que for abaixo do mais alto nível de serviço a clientes não será nem produtivo nem eficiente, porque os clientes simplesmente não esperarão que o serviço melhore.

SIGNATURE SERVICE: THE KEY TO CUSTOMER SATISFACTION

O programa Service Signature é prático, orientado para resultados e transformará a forma como os seus colaboradores de serviço a clientes criam valor para os seus clientes. Ajudará a desenvolver na cultura da sua organização uma mentalidade de serviço focado no cliente, integrando as competências necessárias, o conhecimento, as ferramentas e processos e o compromisso da gestão.

RESUMO DO PROGRAMA

Quer esteja a trabalhar com o seu cliente face-a-face, através do telefone ou on-line, as suas interacções serão determinantes do seu sucesso na criação da lealdade do cliente.

DETALHES DO PROGRAMA

O Signature Service é um programa flexível, com duração de dois dias, conduzido por um facilitador e desenhado para os colaboradores da sua organização que interagem, interna ou externamente, com clientes. Organizado em módulos individuais de duas ou três horas para que o programa em si possa ser configurado de forma a ir ao encontro das necessidades da sua organização. A experiência de aprendizagem pode ser estimulada através da

utilização do Service Dimensions Inventory, trata-se de um instrumento que mede os conhecimentos técnicos, as competências dos seus colaboradores, a capacidade de auto-gestão e a flexibilidade. Proporciona aos indivíduos um feedback personalizado e o planeamento do desenvolvimento. O Signature Service pode ainda combinar dois programas complementares da Wilson Learning: Managing Signature Service e Reinforcing Signature Service. Ambos os programas fortalecem competências ligadas às relações com clientes e asseguram também que a gestão se envolva na iniciativa.



RESULTADOS

Em vez de classificar clientes em apenas dois dias, o Signature Service reconhece quatro condições de clientes distintas: Confortável, Indeciso, Insistente e Irritado. O programa fornece abordagens específicas para responder a cada uma destas condições, resolvendo problemas eficazmente e trabalhando sobre o aumento da satisfação e lealdade do cliente.

- O módulo (Gerir-me a Mim Próprio) Managing Myself proporciona ferramentas que aumentam a habilidade dos participantes em gerir o seu próprio papel nas interações com outros, alcançando resultados de forma consistente

- Opening the Interactions (Abrir as Interações) ensina os participantes a identificarem as condições dos seus clientes, respondendo apropriadamente, criando e mantendo a satisfação do cliente

- Determining Needs and Expectation (Determinar Necessidades e Expectativas) centra-se em acções como ouvir, questionar e desenvolver competências empáticas, permitindo aos participantes que respondam aos verdadeiros requisitos do cliente

- Managing the Interaction (Gerir a Interação) mostra aos participantes como apresentar explicações claras e de fácil entendimento, ao mesmo tempo que ensina a dizer “não” à medida que trabalham no apoio ao cliente

- Satisfying Comfortable and Indecisive Customers (Satisfação Confortável e Clientes Indecisos) proporciona uma abordagem e exercícios práticos para lidar com clientes positivos e neutros

- Satisfying Insistent and Irrate Customers (Satisfação Insistente e Clientes Irritados) proporciona uma abordagem e exercícios práticos para lidar com situações potencialmente negativas e emocionalmente carregadas