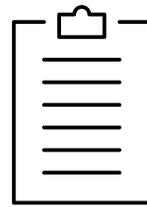


ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

O Serviço de Atendimento ao Consumidor, ou SAC, foi criado com objetivo de aproximar os negócios e seus clientes. Contudo, diversos fatores acabaram por converter o que poderia ser uma oportunidade de fidelização de clientes em fonte de frustração para o consumidor e de problemas para a empresa. Apresentamos alguns pontos de atenção e reflexão sobre tema:

Padronização de atendimento não precisa ser sinônimo de linguagem monótona e de scripts engessados de procedimento



ENCARE O SAC COMO UMA

OPORTUNIDADE

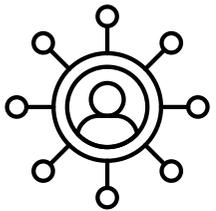
DE DIALOGAR E INTERAGIR COM O CLIENTE



Respeite e valorize o tempo do cliente. Exceto se absolutamente necessário, evite que o consumidor se depare com menus confusos e seja transferido para vários setores diferentes ou obrigado a imputar ou repetir o mesmo dado várias vezes para que seu problema seja resolvido

INVISTA

EM OMNISCANALIDADE
PERSONALIZAÇÃO
CAPACIDADE DE ADAPTAÇÃO



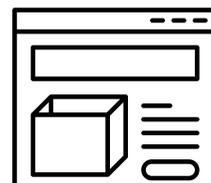
CUIDADO COM TRATAMENTO DADO AOS

DADOS PESSOAIS

DOS CLIENTES



Treine a equipe de atendentes para conhecer os produtos e serviços oferecidos, capacitando-a a dar tratamento ao problema e a oferecer informações corretas e completas.



Cuide dos clientes existentes com o mesmo cuidado e atenção investidos para conquistar os novos clientes

A Lei 6523/2008 fixa normas gerais sobre o SAC para fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal, tais como telefonia, energia elétrica, planos de saúde, seguros, aviação civil, serviços bancários, transportes terrestres



Dar atenção ao pós venda é primordial. Conheça as principais reclamações dos clientes, seja a respeito dos produtos e serviços, seja a respeito do próprio atendimento ao consumidor, e invista em aprimoramento.

Para saber mais, entre em contato com:

Rochelle Ricci - rri@machadoassociados.com.br

Rodrigo Forlani Lopes - rfl@machadoassociados.com.br

Julia Caldas de Souza Lucas - jsl@machadoassociados.com.br