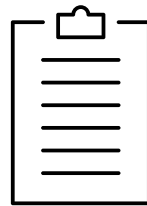


ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

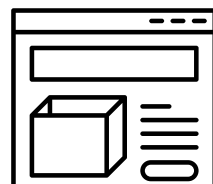
O Serviço de Atendimento ao Consumidor, ou SAC, foi criado com objetivo de aproximar os negócios e seus clientes. Contudo, diversos fatores acabaram por converter o que poderia ser uma oportunidade de fidelização de clientes em fonte de frustração para o consumidor e de problemas para a empresa. Apresentamos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

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



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

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.



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.

ENCARE O SAC COMO UMA

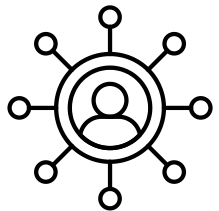
OPORTUNIDADE

DE DIALOGAR E INTERAGIR COM O CLIENTE



INVISTA

EM OMNISCANALIDADE
PERSONALIZAÇÃO
CAPACIDADE DE ADAPTAÇÃO



CUIDADO COM TRATAMENTO DADO AOS

DADOS PESSOAIS

DOS CLIENTES



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

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