



Fatores que impactam na experiência positiva do cliente

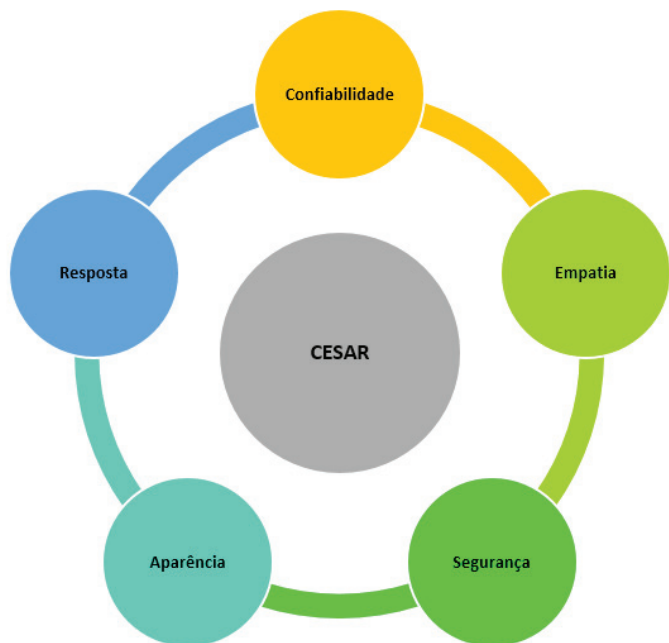
Por Univoz Consultoria e Desenvolvimento de Pessoas.

Os clientes não querem ser apenas atendidos; eles desejam passar por experiências positivas que os surpreenda desde a qualidade no relacionamento até a solução oferecida nas respostas. Esse conceito exige que as empresas conheçam seu público para conseguir encantá-los, oferecendo um atendimento impecável. Essa não é uma tarefa fácil e requer muita prática, orientação e postura de seus funcionários, o que vem desde a seleção, mas continua em ações de conscientização e desenvolvimento da postura e atitude frente ao cliente, com cursos de atendimento ao cliente, com processos de monitoria da qualidade, campanhas de melhoria contínua, entre outros.

Para entender melhor os anseios do cliente, os pesquisadores na área de Administração e Marketing, Valarie Zeithaml, A. Parasuraman e Leonard Berry, da Texas A&M University, refinaram um Modelo SERVQUAL já existente, e propuseram o RATER Model. Para os pesquisadores, para ter um bom atendimento é importante: Reliability (confiabilidade), Assurance (garantia), Tangibles (tangíveis), Empathy (empatia) e Responsiveness (responsividade).

Na tradução e adaptação para o português surgiu o Modelo ou Fatores CESAR com 5 dimensões que precisam ser implantadas, gerenciadas, capacitadas por cursos de atendimento ao cliente

e mensuradas para atingir melhores resultados da sua empresa:



Confiabilidade

Você entrega o que promete no tempo e na qualidade divulgada? Quando o assunto é atendimento ao cliente, o mesmo precisa sentir que pode confiar na sua empresa, isso é, no produto ou serviço e em todos os processos envolvidos nessa experiência com sua empresa. Por isso é importante cumprir adequadamente com o que promete.

Empatia

Desenvolver nos colaboradores a capacidade de escutar o cliente com verdadeira empatia por ele e pela situação narrada, para a qual solicitam resolução. Essa sensibilidade pode ser aguçada nos profissionais de atendimento, estimulando uma energia interna para buscar a melhor resposta que atenda às necessidades do cliente. Criar empatia é uma forma humanizada de ter um cuidado e dar a atenção necessária ao seu cliente.

Segurança

Esse talvez seja um dos pilares mais importantes, pois ao mostrar que sua marca é consolidada e que possui conhecimento de mercado, o cliente irá se sentir seguro para comprar com você. Você treina seus colaboradores para que se comuniquem com convicção, com explicações claras sobre seus serviços? Durante o atendimento é importante mostrar conhecimento de todo o processo, passando que sabe sobre o que está falando, gerando maior aceitação do cliente.

Aparência

A aparência é o cartão de visitas de uma empresa, e estar bem apresentável renderá boas vendas. Isso se aplica desde os funcionários e instalações nos atendimentos presenciais ao cliente, também a qualidade dos produtos oferecidos. É importante também mostrar sua marca online, com um site bem apresentado, redes sociais abastecidas, entre outros. Além disso, lembrar que no atendimento telefônico, o cliente não vê o profissional, mas pode imaginar sua aparência, envolvimento, seriedade, interesse e a qualidade toda da empresa por meio da imagem gerada pelo excelente atendimento prestado.

Resposta

Se há um problema com algum produto ou serviço é importante que a resposta seja extremamente rápida. A demora desencadeia muito mais frustração e desgaste do que a resposta em si, mesmo que não seja tão satisfatória ao cliente. O cliente não pode ter dúvidas e o atendimento precisa oferecer ajuda, aumentando a confiança da sua marca.

Dentro dos pilares do CESAR é importante que a empresa ofereça recursos para que o atendimento seja realmente eficaz. Isso impactará nos resultados da sua empresa visto que o cliente é a peça mais importante de uma empresa. Com isso, um curso de atendimento ao cliente, os ajustes nos processos, o

acompanhamento da qualidade poderá ajudar o seu time de atendimento a ir além e coloca em prática todos os itens dos fatores CESAR.

Se interessou pelo curso atendimento ao cliente? Entre em contato conosco!