



3º TREINAMENTO DA REDE CREDENCIADA UNIMED

A Experiência do Cliente e a
Qualidade do Serviço Prestado

Saulo Henrique
Consultor de Empresas





 **@saulohenriquebarros**

 Saulo Henrique

 Saulo Henrique

 saulohsilva

 saulohenriquebarros



Criador da Ideais Consultoria



Graduado em Marketing



Especialista em Administração e Marketing



Consultor de Empresas com formação pelo SEBEAE



Palestrante Comportamento e Organizacional



Professor Universitário



Estrategista Digital



Coordenador Acadêmico Faculdade Anhanguera Sobral

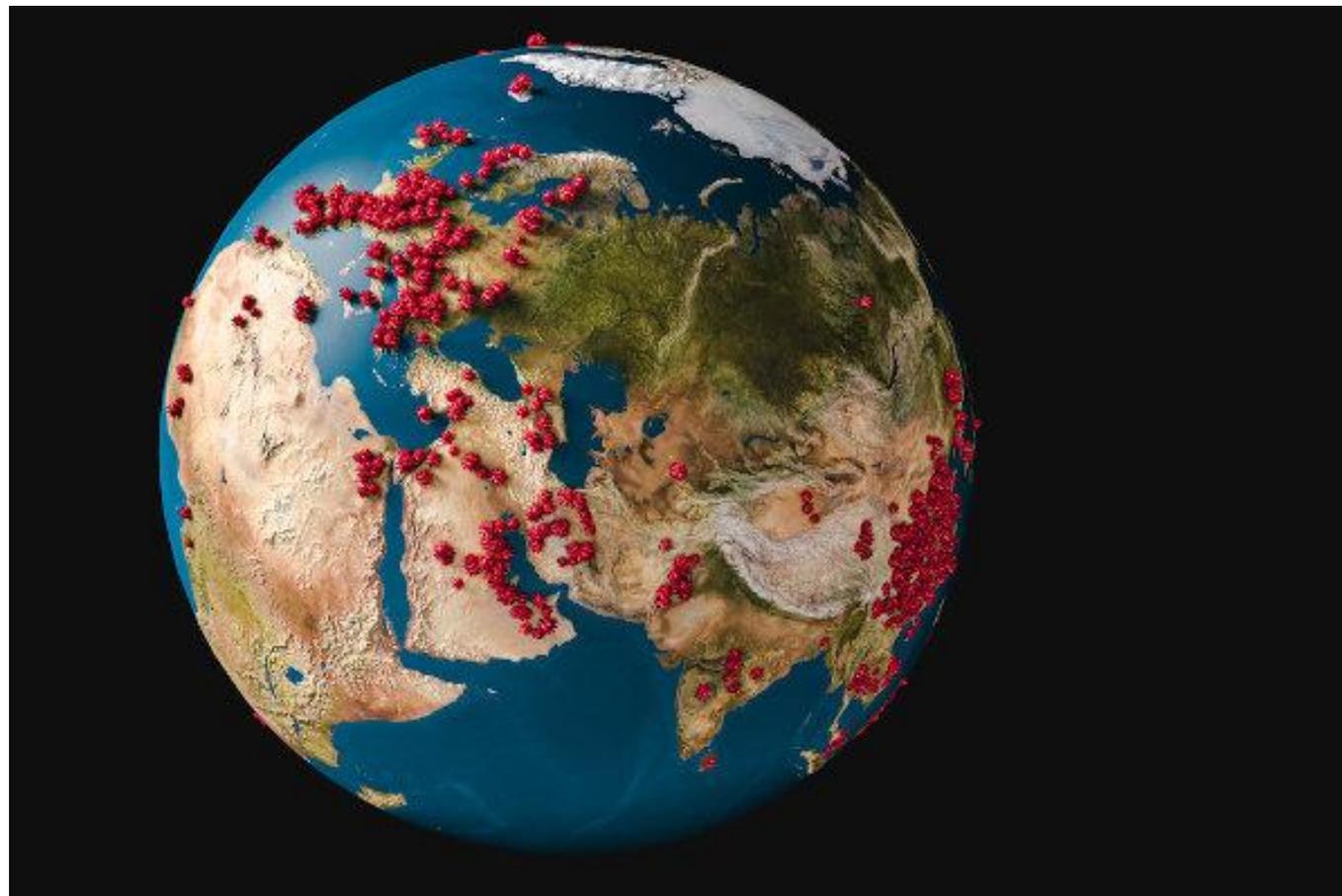




CORONAVIRUS

COVID-19

Pandemia



Impactos

- . Mais desempregos
- . Queda de renda
- . Menos consumo

Cenário Pós-Crise do novo Coronavírus

Fonte: Bain & Company

ALTA DEMANDA A LONGO PRAZO

- . ENSINO À DISTÂNCIA
- . ENTRETENIMENTO ONLINE
- . FERRAMENTAS PARA TRABALHO ONLINE
- . TELEMEDICINA
- . PLANO DE SAÚDE

ESTABILIDADE A LONGO PRAZO

- . ALIMENTAÇÃO
- . INTERNET E TELEFONIA
- . PRODUTOS DE LIMPEZA
- . PRODUTOS QUE AJUDAM A PREVENIR O COVID-19

RECUPERAÇÃO MODERADA

- . ELETRODOMÉSTICOS
- . PRODUTOS DE BELEZA
- . ROUPAS, SAPATOS E ACESSÓRIOS
- . SERVIÇOS DE BELEZA

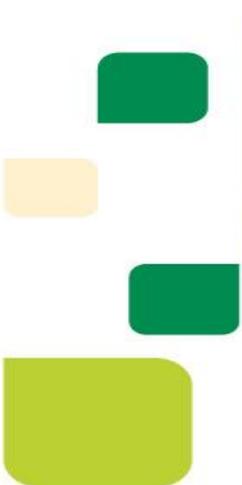
RECUPERAÇÃO LENTA

- . ACADEMIA DE GINÁSTICA
- . CINEMA E TEATRO
- . HOTÉIS
- . EVENTOS
- . RESTAURANTES
- . VIAGEM E TURISMO

Setores econômicos terão recuperação desigual após crise do Coronavírus

**NOTÍCIAS
IDEAIS**
@ideaisconsultoria

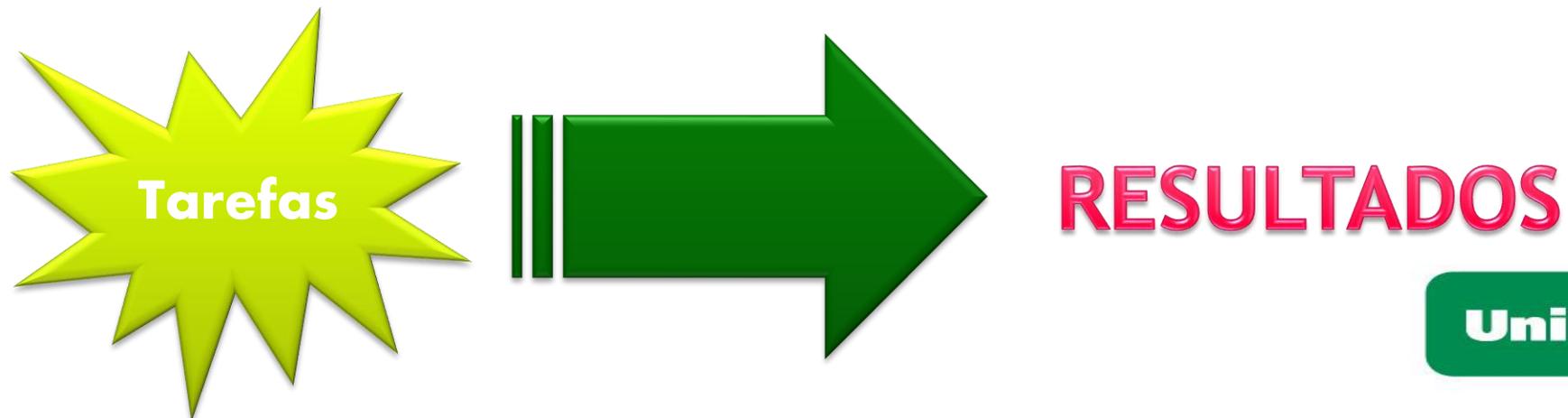
Unimed | 



O que é Marketing Pessoal?

Você é um Profissional?

- Profissional é aquele que exerce um conjunto de tarefas relacionadas com um resultado e conhece todos os conceitos, ferramentas e atitudes necessárias para obter estes resultados.



Profissional de Verdade

- ➡ Você estuda pelo menos uma “horinha” por dia algum assunto relacionado com sua profissão, fora do horário de trabalho?
- ➡ Você está por dentro da era digital? Ou é daqueles que querem distância de computadores?
- ➡ Você lê pelo menos um livro técnico relativo à sua área por mês?

Profissional de Verdade

- ➡ Você assina pelo menos uma revista técnica?
- ➡ Você pesquisa as melhores práticas do seu trabalho em outras empresas, na Internet, etc?
- ➡ Você cuida da sua saúde de forma profissional?
- ➡ Você participa ativamente dos treinamentos oferecidos por sua empresa ou é daqueles que exigem o pagamento de horas extras para ser treinado?

Satisfação do Cliente

Satisfação

Unimed

Clientes

ganha-ganha

Colaboradores

Diretoria

Qualidade para uma empresa
é a **SATISFAÇÃO** total de seus clientes

- Uma empresa só existe se ouvir um cliente para ser **atendido**.
- Um cliente satisfeito depende do crescimento e sobrevivência da empresa.
- Em um ambiente de trabalho é estabelecido um ciclo onde a satisfação da empresa, depende do cliente satisfeito que depende de...





Marketing de Serviço Parte I O Serviço

O que é um Serviço?

- É uma ação ou processo.
- Esta ação ou processo é que define a qualidade do serviço.
- Submete o cliente a experiências psicológicas.
- Portanto é intangível !

Algumas Dicas sobre o Serviço:

- Serviço é valorizado pela mudança que causa!
- Tenho que tangibilizar para ganhar crédito.
- A expectativa do cliente tem que ser gerenciada!
- O que encanta o cliente (segundo pesquisa PUC):
 - - Surpresa;
 - - Ser bem tratado quando não se está bem
- arrumado.

Mais Dicas sobre o Serviço:

- Se você não fizer para o cliente algo que seja extraordinariamente bom ou extraordinariamente ruim, você não entra para a história!
- *Um serviço fabuloso equivale simplesmente a pessoas normais fazendo coisas normais de forma extraordinária.*
- Um serviço, *em nível de excelência, não equivale* somente a procedimentos e técnicas, é acima de tudo uma atitude, um compromisso!



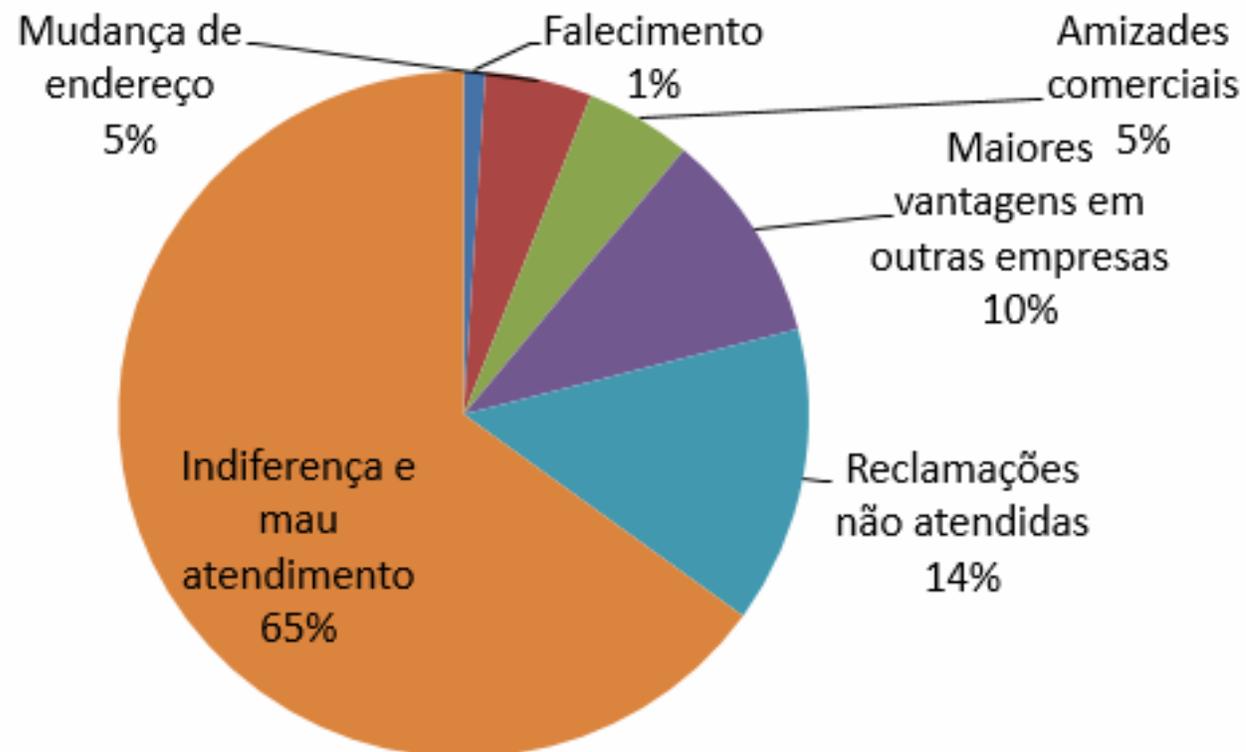
E mais:

- **O prestador de serviço tem 30 segundos para passar a filosofia da organização!**
- **Momento da Verdade!!!**



Marketing de Serviço Parte II O Cliente

Por que se perde um cliente?



O que é um Cliente?

- *Em primeiro lugar é uma pessoa!*
- *Em segundo lugar é um consumidor!*
- Pessoas são voltadas para atender suas necessidades básicas;
- Pessoas, em segundo plano, procuram atender seus desejos!

Fidelização do Cliente

- Satisfação é um sentimento!
- Fidelização é um compromisso!
- O fato de ter um cliente satisfeito não quer dizer que ele será fiel!!!!
- Compromisso = Confiança + Satisfação
 - Algumas estatísticas:
 - 1 em cada 10 clientes é levado pela concorrência;
 - 7 em cada 10 clientes são realmente enviados para o concorrente!

Passos para um Bom Serviço

- Atenda o Cliente Imediatamente.
- Avalie a situação com Rigor.
- Confirme o entendimento do Problema.
- Analise Alternativas de Solução.
- Acorde uma Solução.
- Execute o Acordado.
- Caso necessite ajustar a solução *comunique ao cliente.*
- **E encante o Cliente! - UAU!!!!!!**



10 Dicas Para o Bom Atendimento

1. Apresentação Pessoal



2ª Organização



3ª Cortesia



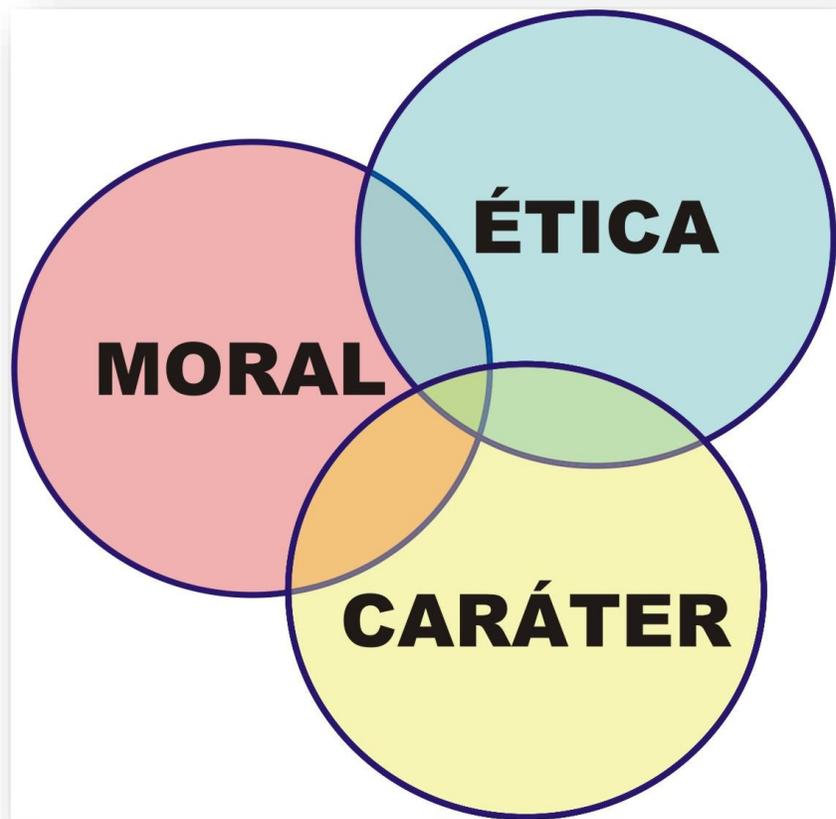
4ª Atenção



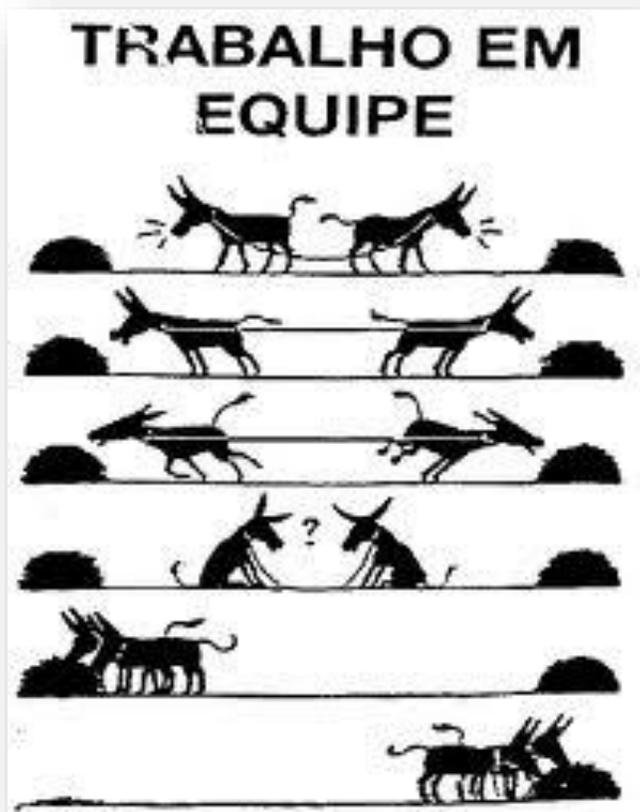
5ª Capacitação Profissional



6ª Ética



7ª Trabalho em Equipe



8ª Iniciativa



9ª Defesa o Seu Cliente



10ª Para o cliente, você é a empresa



10 Dicas Para o Bom Atendimento

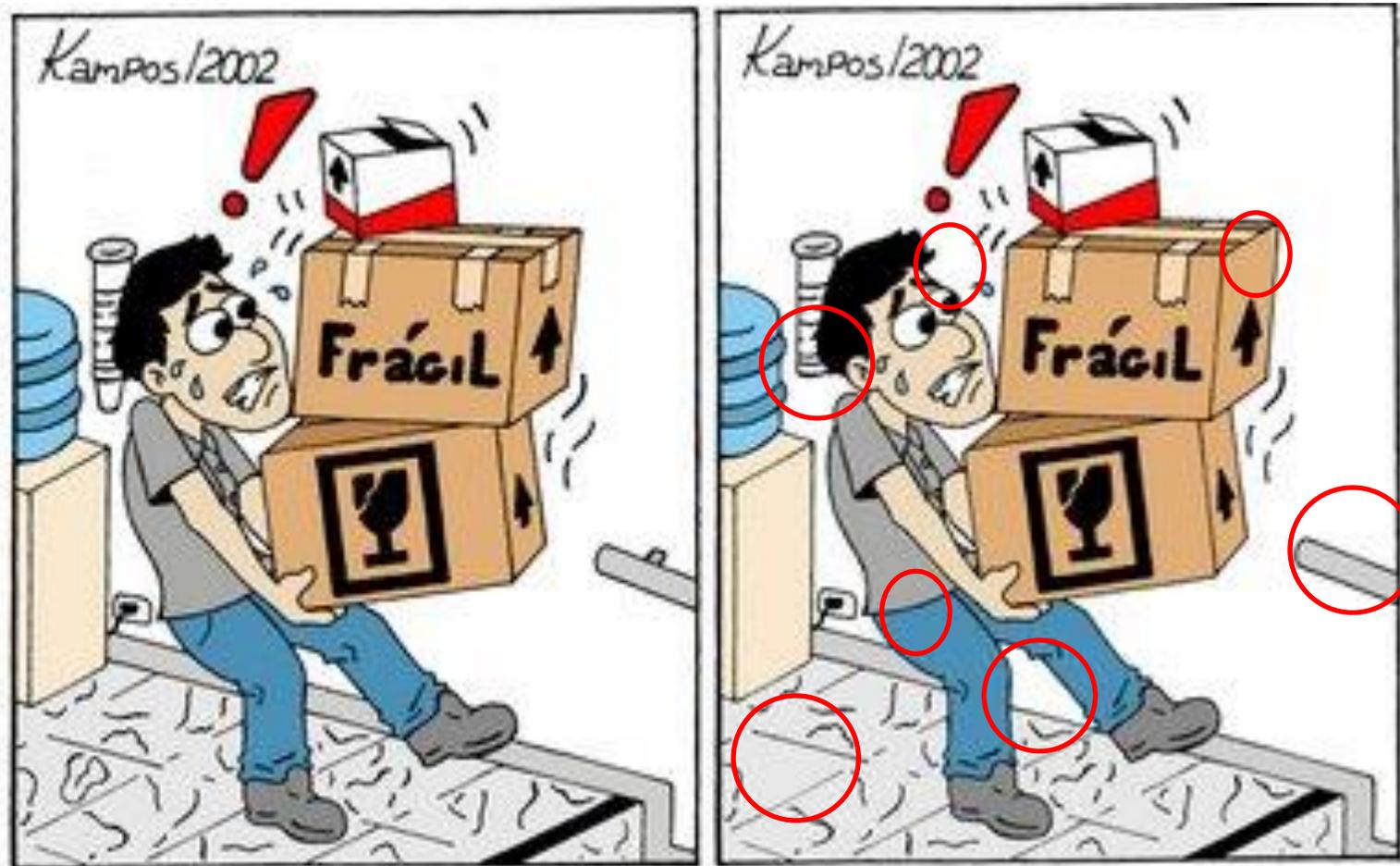
- 1. Apresentação Pessoal
- 2. Organização
- 3. Cortesia
- 4. Atenção
- 5. Capacitação Profissional
- 6. Ética
- 7. Trabalho em Equipe
- 8. Iniciativa
- 9. Defenda o seu Cliente
- 10. Para o Cliente Você é a Empresa



ATENÇÃO aos detalhes

Atenção e Concentração

Jogo dos 7 Erros



Jogo dos 7 Erros



Faz parte da profissão de Consultor/Vendedor:

- Ter propostas recusadas;
- Receber reclamações;
- Deparar-se com personalidades difíceis;
- receber críticas as mais diversas;
- Ouvir mentiras;
- Tolerar clientes importantes;
- Ouvir críticas sobre o produto ou a sua empresa.



• Não podemos
*nunca perder o
foco do cliente!*



**Trate-os bem e
trataram bem seus
clientes, e os farão
voltar.**

Obrigado!

Saulo
Henrique



 @saulohenriquebarros

Unimed 

Obrigado!

