

CRIAR UMA CULTURA CENTRADA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE NA SUA OFICINA

O atendimento ao cliente é uma poderosa ferramenta impulsionadora das vendas, do crescimento e do lucro. Para garantir que a sua oficina tenha uma cultura de atendimento ao cliente consistente, verifique as nossas quatro dicas principais:



DÊ FORMAÇÃO À
SUA EQUIPE



ELOGIE O BOM
ATENDIMENTO AO CLIENTE



CRIE UM LEMA

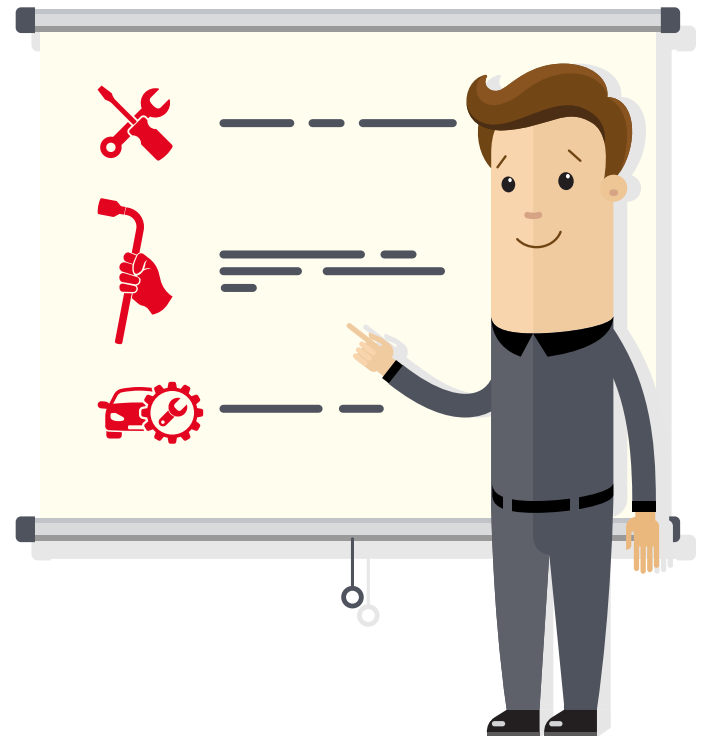


ESCOLHA UM LÍDER

DÊ FORMAÇÃO À SUA EQUIPE

Todos devem estar conscientes do impacto que as suas ações têm na estratégia geral de atendimento ao cliente, assim como na experiência global do cliente. Deve dar formação a TODOS os seus colaboradores para que compreendam e sigam a sua cultura de atendimento ao cliente.

Dica: Aproveite e conheça os nossos programas de treinamento: Amigo Bom de Peça e ZF [pro]Tech.



CRIE UM LEMA

Resuma a visão de atendimento ao cliente numa frase e afixe-a na parede, à vista de todos. A frase deve ser curta e concisa, algo que todos compreendam e de que se consigam lembrar. Irá ajudar todos na oficina a prestarem um serviço de atendimento ao cliente de excelência.



ESCOLHA UM LÍDER

Comece a enraizar uma cultura de atendimento ao cliente através da nomeação de elementos impulsionadores do atendimento ao cliente. Mesmo em pequenas oficinas, com meia dúzia de colaboradores, deve criar uma Equipe de liderança ou, pelo menos, um líder que aja como defensor e impulsionador da cultura de atendimento ao cliente.



ELOGIE O BOM ATENDIMENTO AO CLIENTE

Elogie individualmente os colaboradores que contribuíram para impulsionar a cultura de atendimento ao cliente e utilize as histórias de sucesso como exemplo para ensinar e inspirar outros colaboradores.

