

Atender bem



Faz bem

Objetivo Geral do Programa



Capacitar profissionais para oferecer um atendimento de excelência, promovendo a valorização do cliente e fortalecendo a relação profissional por meio da aplicação de chaves fundamentais do atendimento.

Objetivos específicos do Programa

1. Desenvolver competências essenciais de atendimento ao cliente.
2. Implantar as “chaves do atendimento” como diretrizes práticas no relacionamento com o público.
3. Estimular a empatia, comunicação assertiva e resolução de problemas como pilares do atendimento.
4. Melhorar a satisfação dos clientes e criar experiências positivas.





Público Alvo

Áreas gerais que trabalham com atendimento ao cliente, porém com foco na área de transportes.



Transporte Executivo e VIP



Transporte Turístico

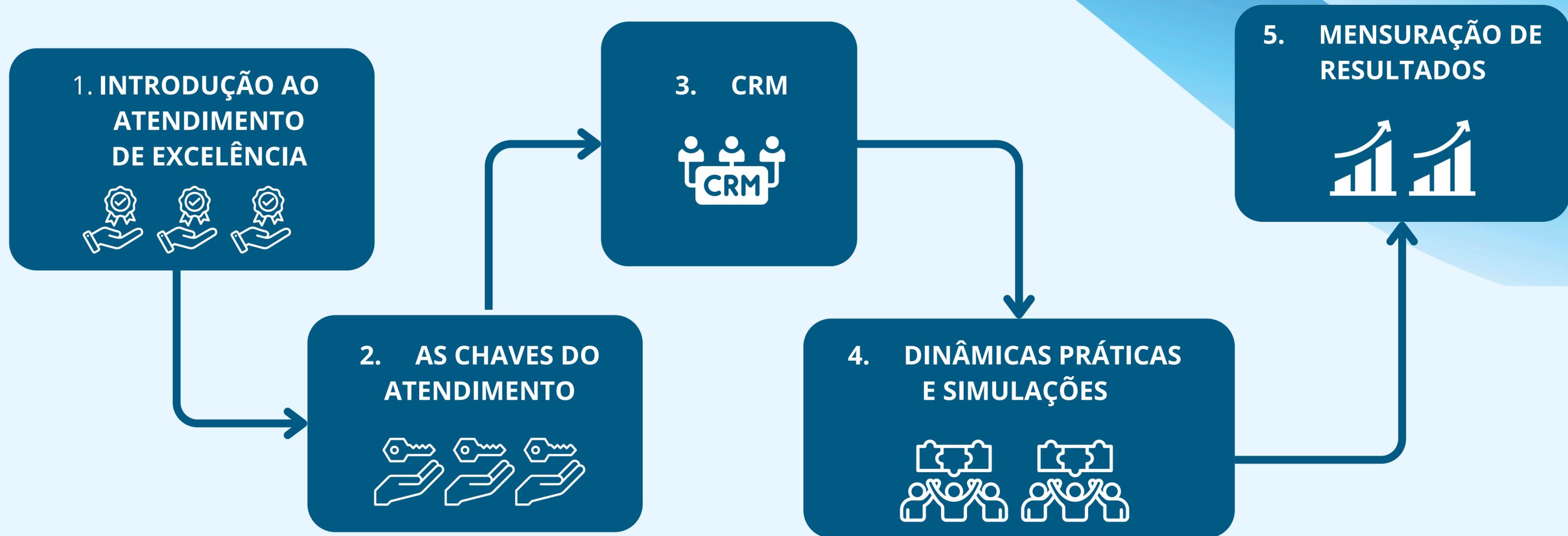


Gerenciamento de Transporte.



Entregas de Pequenas Cargas

Estrutura do Programa





Introdução ao Atendimento de Excelência

- *Importância do bom atendimento.*

O bom atendimento é fundamental para conquistar e fidelizar clientes, fortalecendo a imagem da empresa. Ele cria experiências positivas, diferencia a marca no mercado e constrói relações duradouras, gerando satisfação e melhores resultados.

- *O impacto da experiência do cliente na fidelização.*

A experiência do cliente é crucial para a fidelização. Quando positiva, gera lealdade e recomendações; quando negativa, afasta clientes e prejudica a marca. Atendimento de qualidade é essencial para fortalecer esse vínculo.



As Chaves do Atendimento



Empatia: Compreender as necessidades e emoções do cliente.



Comunicação: Ser claro, objetivo e cordial em todas as interações.



Proatividade: Antecipar problemas e oferecer soluções.



Personalização: Tratar cada cliente como único.



Resiliência: Lidar com situações desafiadoras de forma profissional.



CRM - Customer Relationship Management

Conceito: CRM (Customer Relationship Management) é uma estratégia de gestão voltada para o relacionamento com o cliente, utilizando tecnologia para armazenar, organizar e analisar dados de interações e preferências.

- **Importância para as Empresas:**

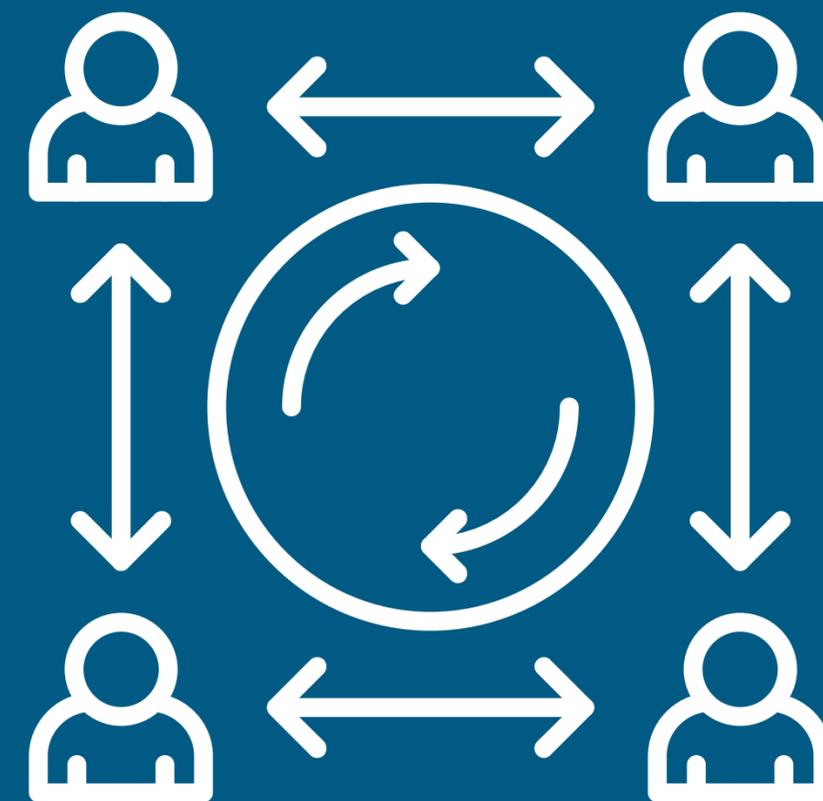
- Melhoria no atendimento, com informações centralizadas e acessíveis sobre o histórico do cliente.
- Maior personalização e assertividade nas interações.
- Fidelização de clientes por meio de um atendimento mais eficiente e direcionado.
- Tomada de decisões mais estratégicas, baseadas em dados concretos.
- Integração com as Chaves do Atendimento: Como o uso do CRM potencializa os resultados ao aplicar empatia, personalização e proatividade.



Dinâmicas Práticas e Simulações

Treinamentos interativos para aplicar as chaves no dia a dia.

Aplicação prática e acompanhamento dos tópicos tratados afim de de certificar a perfeita execução do conteúdo. A certificação da aplicação se dá pelo feedback de gestores, colegas de trabalho e clientes.





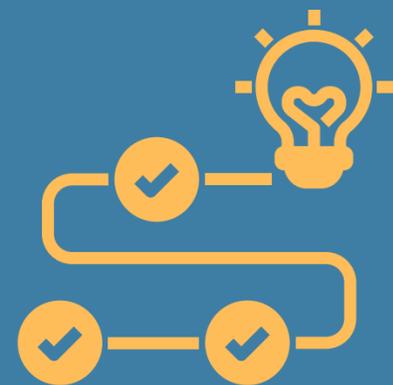
Mensuração de Resultados



Feedback dos participantes obtidos por meio de pesquisas frequente utilizando ferramentas de pesquisas.



Indicadores de melhoria no atendimento (satisfação do cliente, agilidade nas soluções, etc.)



Metodologia



Aulas teóricas e práticas.



Estudos de caso.



Role-playing para simulação de situações reais.



Avaliações e acompanhamento pós-capacitação.



Implementação

Duração

O programa será estruturado em módulos, com duração total de 20 a 40 horas, dependendo das necessidades do público-alvo.

Resultados Esperados

- Profissionais mais preparados e confiantes no atendimento.
- Aumento da satisfação dos clientes.
- Fortalecimento da imagem positiva da empresa.
- Redução de conflitos e melhorias no ambiente de trabalho.

Recursos Necessários

- Instrutores especializados.
- Espaço para treinamento ou plataforma online.
- Materiais didáticos e de apoio.



Considerações Finais

O projeto Atender Bem Faz Bem busca transformar o atendimento ao cliente em uma ferramenta estratégica, reforçando que um bom atendimento não apenas fideliza clientes, mas também contribui para o bem-estar e o sucesso de todos os envolvidos. O uso do CRM agrega ainda mais valor, permitindo uma gestão mais eficaz do relacionamento com o cliente e promovendo resultados sustentáveis para a empresa.

Atender bem



Faz bem

Criado por:

Domingos Pereira

domingos@cooperbrasvias.org.br

(11) 9 98881-7704