



EXECUTIVE



SISTEMA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

www.executivebc.com.br

071 3341-4243

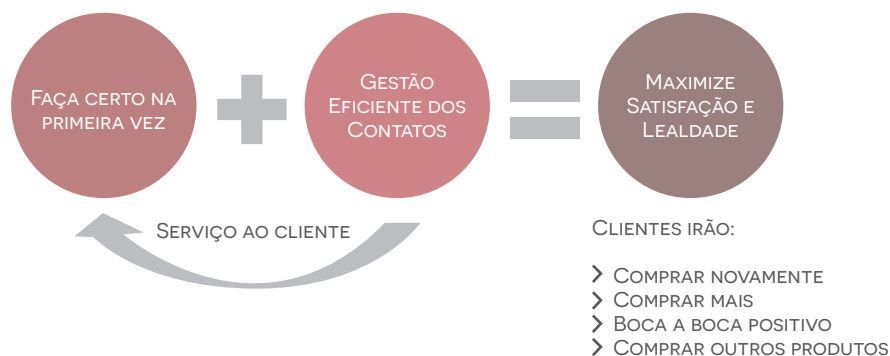
CURSOS@EXECUTIVEBC.COM.BR

SISTEMA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

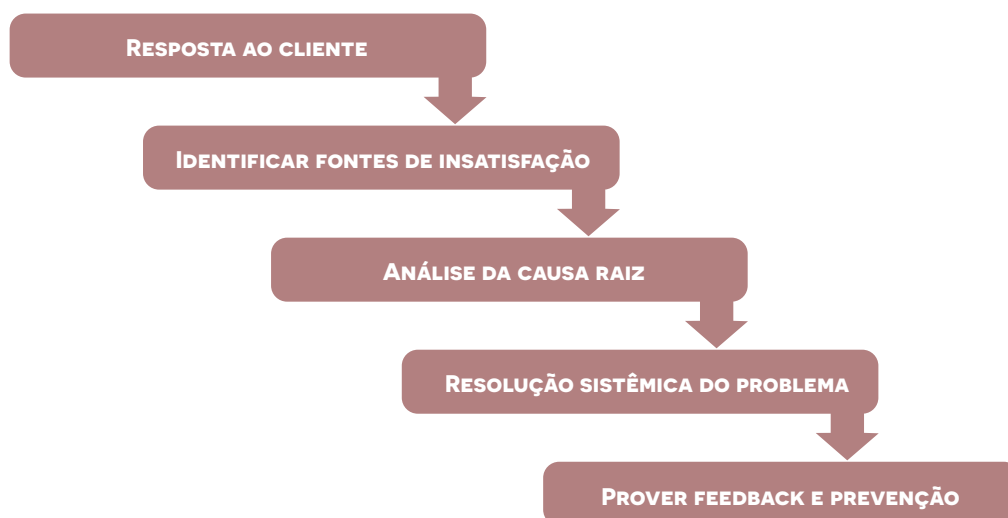
A Executive desenvolveu uma metodologia de implantação de sistema de gestão para que os clientes possam estruturar e implantar um efetivo e eficiente processo de tratamento de reclamações do cliente.

COMPORTAMENTO DO CLIENTE

- Clientes insatisfeitos tendem a não reclamar;
- Reclamações geralmente não identificam as causas dos problemas;
- O atendimento, o comercial e outras áreas da empresa desestimulam a comunicação de reclamações;
- Maior lealdade à marca pode ser obtida apenas ao ajudar os clientes a articular suas reclamações;
- A propensão a reclamar depende do dano que pode ser causado ao reclamado;
- Os reclamantes tendem a ser grandes usuários ou consumidores dos produtos;
- Clientes insatisfeitos com o produto e com o tratamento das reclamações tendem a ser a maior fonte de boca a boca negativo.



Maximizando a satisfação e Lealdade do Cliente



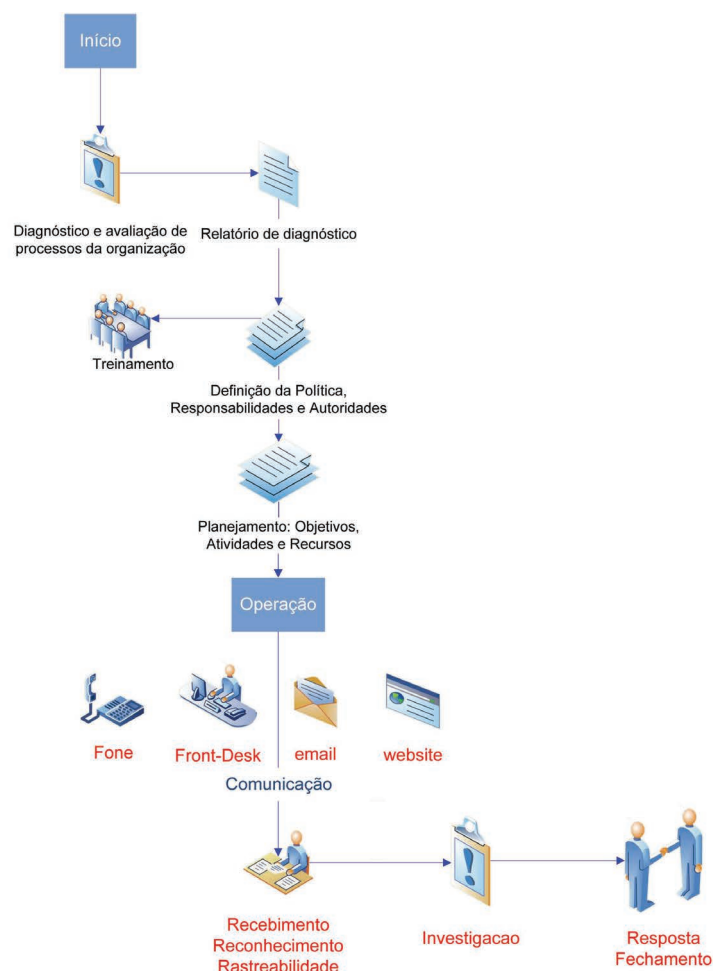
ESTRUTURA DO SISTEMA

SISTEMA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DO CLIENTE			
BASE COMPROMETIMENTO POLÍTICA RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE	PLANEJAMENTO OBJETIVOS ATIVIDADES RECURSOS	OPERAÇÃO COMUNICAÇÃO RECEBIMENTO RECONHECIMENTO RASTREABILIDADE AVALIAÇÃO INICIAL INVESTIGAÇÃO RESPOSTA FECHAMENTO	MANUTENÇÃO COLETA DE INFORMAÇÃO ANÁLISE E AVALIAÇÃO AUDITORIA REVISÃO DOS PROCESSOS MELHORIA

SEIS MANEIRAS DE SE BENEFICIAR DAS RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES

1. Administre reclamações como oportunidades;
2. Encoraje os clientes para expressar suas reclamações;
3. Considere as diferentes perspectivas dos clientes;
4. Documente, registre as informações;
5. Treine os colaboradores;
6. Siga boas práticas de mercado.

PROCESSO IMPLANTAÇÃO SISTEMA TRATAMENTO DE RECLAMACÕES



◦

SISTEMA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES



EXECUTIVE

071 **3341-4243**

CURSOS@EXECUTIVEBC.COM.BR