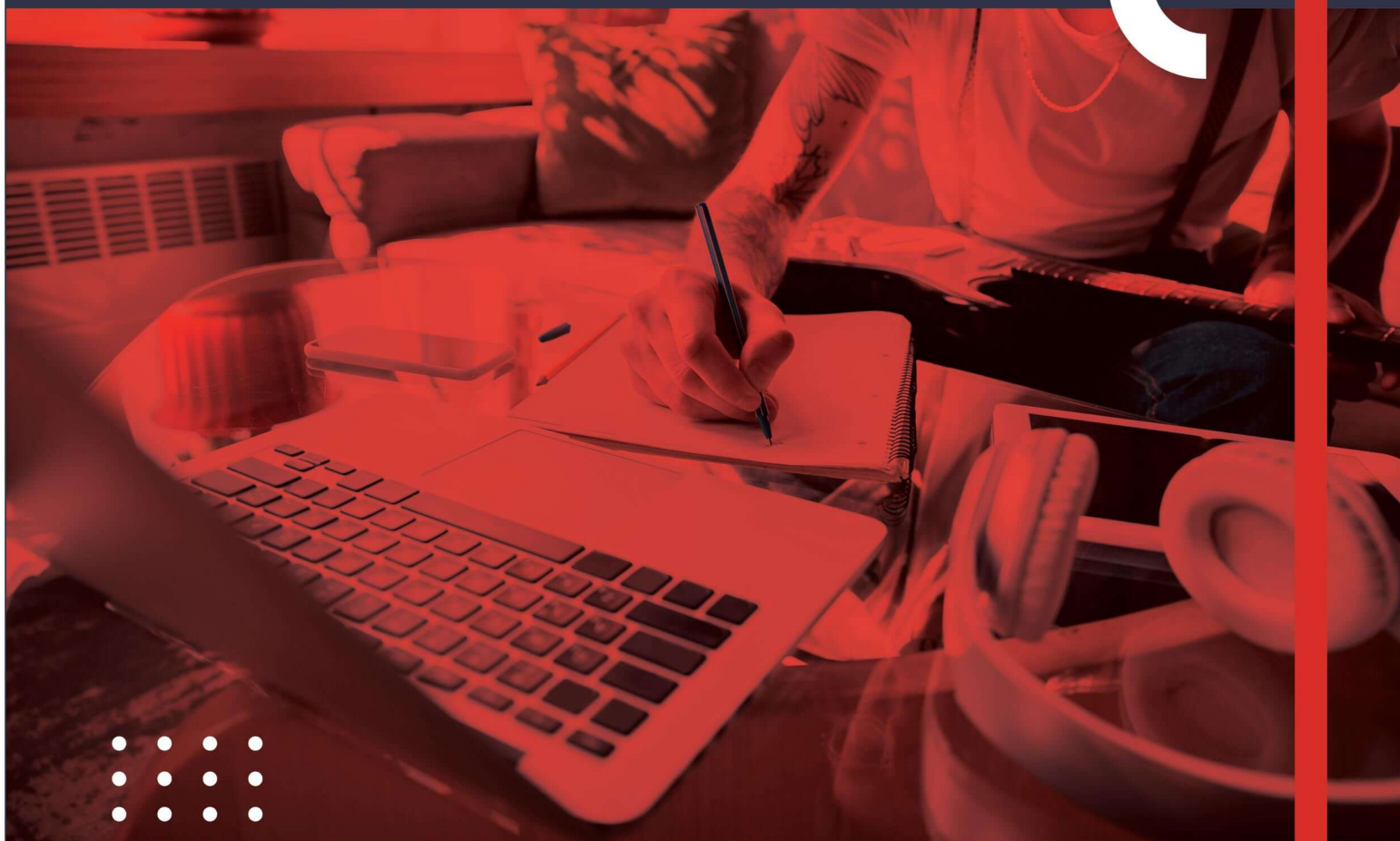


Apostila de Estudos



“O sucesso é a soma de pequenos esforços repetidos dia após dia.”

(Robert Collier)

Bons Estudos!

Auxiliar de Farmácia

Auxiliar de Farmácia

Em todos os setores, sabemos que, essencialmente, fornecer um bom atendimento ao cliente significa atender às suas expectativas.

Atendimento ao cliente é a prestação de serviço aos clientes antes, durante e depois da compra. A percepção de sucesso de tais interações depende dos funcionários "que podem ajustar-se à personalidade do consumidor".

O atendimento ao cliente diz respeito à prioridade que uma organização atribui ao atendimento ao cliente em relação aos componentes, como a inovação de produtos e preço. Neste sentido, uma organização que valoriza o bom atendimento ao cliente pode gastar mais dinheiro em treinamento de funcionários que a média das organizações, ou de forma proativa entrevistar clientes em busca de feedback.

Pesquisa



Segundo Buckingham e Coffman, os quatro níveis de expectativas dos clientes são: precisão, disponibilidade, parceria e aconselhamento. Os autores do livro dizem que as empresas que medem esses níveis sequenciais entendem melhor o que seus clientes realmente querem, indo além de um simples produto ou fornecimento de serviço.

Exemplos

Perguntas de questionário de expectativas dos clientes:

Precisão: “Seu produto foi entregue pontualmente e conforme o esperado?”

Disponibilidade: “Nós respondemos às suas questões com agilidade e de forma adequada?”

Parceria: “Você pensa que a nossa empresa está trabalhando proativamente com a sua organização?”

Aconselhamento: “Nossa organização forneceu conselhos ou recomendações que o beneficiaram?”

Garanta a satisfação e fidelização dos seus clientes.

Identifique os pontos de contato com o cliente e monitorea o processo de atendimento.

Proporcione um feedback da sua clientela

Desenvolva modelos de questionários de satisfação do cliente.



Do ponto de vista do empenho geral da engenharia do processo de vendas, o atendimento ao cliente desempenha um papel importante na capacidade de uma organização gerar renda e receita.

Suporte ao Cliente

O suporte ao cliente é uma gama de serviços ao consumidor para auxiliá-los a utilizar um produto de forma correta e econômica.

Essa variedade de serviços inclui assistência no planejamento, instalação, treinamento, resolução de problemas, manutenção, atualização e descarte de um produto. Esses serviços ainda podem ser feitos nas instalações do cliente, onde ele/ela usa o produto ou serviço. Nesse caso é chamado de "atendimento a domicílio" ou "suporte a domicílio".

Em relação a produtos de tecnologia, como celulares, televisores, computadores, produtos de software, ou outros bens eletrônicos ou mecânicos, é denominado de suporte técnico.

Métricas

As duas principais formas de coleta de feedback são: pesquisas com clientes e mensuração Net Promoter Score, utilizado para o cálculo da lealdade que existe entre um provedor e um consumidor.

Métricas de atendimento ao cliente que são seguidas por empresas dependem da ferramenta utilizada para o atendimento. Métricas mais populares incluem:

- tempo da primeira resposta
- tempo médio de resposta,
- tempo total do atendimento,
- pontuação da satisfação do cliente (CSAT).

Atendimento com Qualidade

Existem alguns padrões sobre este tópico. ISO e o Instituto Internacional de Atendimento ao Cliente (TICSI) publicaram os seguintes:

ISO 9004:2000, sobre melhoria de desempenho

ISO 10001:2007, sobre conduta de atendimento ao cliente.

ISO 10002:2004, sobre gestão de qualidade no tratamento de reclamações de clientes

ISO 10003:2007, sobre resolução de disputas

ISO 10004:2012, sobre monitoramento e mensuração

O Padrão Internacional de Atendimento ao Cliente (TICSS)

CCQA Padrão de Atendimento ao Cliente (Aliança de Qualidade Assistencial)

Há também um padrão de gerenciamento de serviços de Tecnologia de Informação : ISO/IEC 20000:2005. Sua primeira parte refere-se a especificações e a segunda parte ao código de práticas.

“É importante manter os funcionários porque são eles que se relacionam com os clientes. Quando você faz isso, então consegue reter também clientes.”

Palavras de Bem Shapiro (Professor de Marketing e Vendas)

“Na Disney, quem tem contato com o público deve dedicar cinco minutos por dia a um só cliente para conhecer sua opinião sobre a empresa.”

Palavras de Jim Cunningham (Mestre em Psicologia na Universidade de New Hampshire)

“O lojista não disputa mais o cliente com o vizinho, mas com tudo o que chame a sua atenção e divida o seu tempo livre, como a TV, a internet e o celular.”

Palavras de Paco Underhill (Especialista em Comportamento de Consumo)

Referências Bibliográficas

Sobre o autor:

Wikipédia, a enciclopédia livre. Atendimento ao Cliente.

Disponível em:

https://pt.wikipedia.org/wiki/Atendimento_ao_cliente

SurveyMonkey. Os quatro principais pontos para a excelência em atendimento ao cliente.

Disponível em:

pt.surveymonkey.com

Aprenda com os Grandes Gurus. 20 Entrevistas. Revista Pequenas Empresas Grandes Negócios. Editora Globo.

Disponível em:

editoraglobo.com.br