

CALIPER | Excelência no Atendimento

Você está familiarizado com o conceito de Customer Success ou Sucesso do Cliente? Pois uma empresa que quer crescer no mercado precisa colocar este conceito em prática todos os dias. Por isso, o atendimento consolida-se, cada vez mais, como uma das etapas mais estratégicas do ponto de vista da fidelização de clientes. O nosso jeito de consumir mudou. Vivemos na era em que qualidade dos produtos e os preços continuam relevantes, mas o atendimento personalizado e uma experiência única de compra ganham novas proporções.



Em uma pesquisa realizada pela Pitney Bowes, estadunidense de tecnologia, 1 mil empresas, dos Estados Unidos e da Europa, afirmam que a falta de preocupação com as necessidades do cliente respondem por 30% das quebras de contrato no segmento B2B (Business to Business, ou Empresa para Empresa em tradução livre).

O atendimento de excelência precisa levar duas relações bastante distintas em consideração: a identidade organizacional da sua empresa, que precisa ser forte, única e padronizada, e a individualidade de cada cliente, pois pessoas são diferentes e complexas.

Todos esses processos compõem a completa experiência do cliente com o seu negócio. Este treinamento desvenda as características de um atendimento de excelência, trabalhando o seu perfil de comunicação conectado às melhores práticas do mercado. A fidelização de clientes passa por um atendimento profissional e eficaz.

PÚBLICO-ALVO

Profissionais e equipes que lidam diretamente com clientes, seja no processo de venda de produtos ou serviços pós-vendas ou atendimento.

1. Levantamento situacional e briefing por meio de reunião via Skype ou Call. O objetivo é levantar “situações-exemplo” de atendimentos reais e percepção do gestor com relação às melhorias no atendimento prestado pela empresa.

2. Avaliação de Potencial da Equipe por meio do Perfil Caliper (ferramenta científica de perfil comportamental). Com os resultados da avaliação de cada participante, criamos um Perfil de Equipe que garante a percepção adequada do potencial de atendimento do grupo avaliado. Esses resultados vão subsidiar a construção e execução do programa de treinamento.

3. Elaboração e aplicação do Programa de Treinamento “**Excelência no Atendimento**”, com conteúdos e estratégias personalizadas para cada perfil de equipe.

BENEFÍCIOS

- Construir uma imagem institucional sólida por meio do atendimento
- Foco nas estratégias de atendimento que rendem indicações
- Estratégias eficientes de identificação das necessidades do cliente, ampliando negócios
- Redução significativa de “quebra de contratos” ou evasão de clientes (churn)

SOBRE A CALIPER

No Brasil desde 1996, a Caliper Estratégias Humanas é uma empresa americana com sede em Princeton, New Jersey, que há mais de 55 anos identifica e desenvolve talentos, por meio da avaliação do potencial de colaboradores e orientação em novas contratações, promoções e gestão de carreiras, bem como pelo apoio à gestão do desempenho profissional e realização de programas de desenvolvimento de indivíduos e equipes em todo o mundo.