

Bem vindas!

Padronização do Atendimento ao Cliente

Abra Cadabra



Paixão pelo negócio

Paixão pelo negócio



Paixão pelo negócio

- Não perca seu tempo, torne tudo real
- Adote uma atitude positiva e espalhe-a ao seu redor. Nunca deixe se transformar em vítima e Sim, por favor, Divirta-se com o que você realiza!
- Negócios são um jogo e vencer esse jogo é uma grande curtição
- Seja e cerque-se de pessoas que tenham a convicção de que tudo é possível

Perfis de Profissionais



ALEGRE



TUDO TÁ
MAIS OU
MENOS



MEDROSO



RAIVOSO



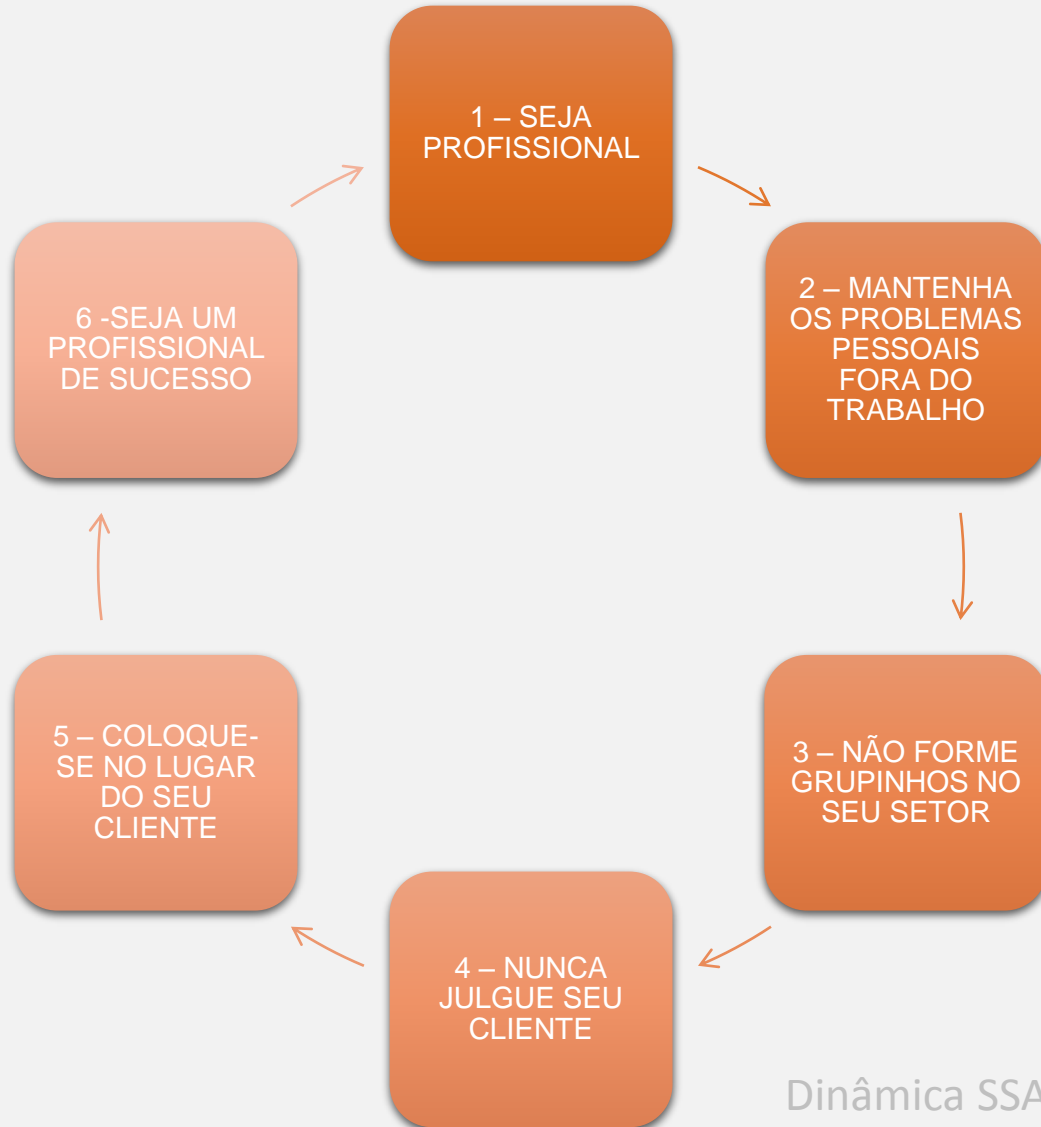
TRISTEZA



PROFISSIONAL

Qual desses você se identifica?

6 Regras de comportamento esperadas de um bom profissional



Dinâmica SSA

Montagem Abra Cadabra



Importância, objetivos e desafios

Montagem Abra Cadabra



- Parte estratégica do Negócio
- Tem o compromisso de atender a expectativa do nosso cliente
- O setor que demanda agilidade e rapidez

Montagem Abra Cadabra



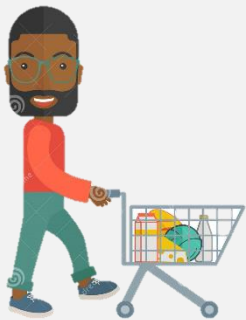
Cliente

Cliente

Em toda empresa existem dois tipos de clientes e um não deixa de ser menos importante que o outro



Cliente Interno



Cliente Externo

Conhecendo um pouco sobre as mudanças do atendimento ao cliente no mundo e na Abra Cadabra

Modelo de Atendimento Antigo



SUORTE AO CLIENTE - ONTEM

- Segregado por canal
- Disconectado da empresa
- Tratado como uma central de custo
- Experiência do cliente muitas vezes não é satisfatória neste tipo de estrutura



Valor Transacional

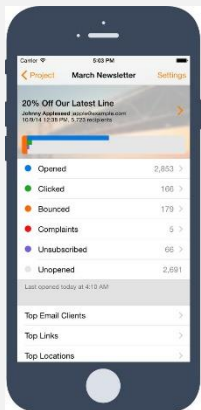
Modelo Atual

- Retenção
- Fidelização
- Referência



Relacionamento com o cliente hoje

- Sistema interconectado
- Fortemente ligado a vendas e marketing
- Parte crítica na experiência do cliente



Procedimentos básicos atendimento ao cliente externo

Atendimento ao cliente

Procedimentos básicos:
Abra Cadabra

Não deixe o cliente **esperando**. Se a sua linha tocar **atenda** nosso cliente.



Atendimento ao cliente

Procedimentos básicos:
Abra Cadabra

Cliente ligou...

Se presente, fale em nome da Abra Cadabra e cumprimente com bom dia ou boa tarde

Ao perguntar o nome dele, chame-o sempre pelo

nome. Rapidamente pegue o CPF dele.



Atendimento ao cliente

Procedimentos básicos:
Abra Cadabra



Sorriso se escuta por telefone.

Torne a experiência do nosso cliente, **SATISFATÓRIA**. Ao atender o telefone tenha **calma, simpatia** e se coloque no lugar dele. **Cuide do seu tom de voz**

Não mastigue chiclete, comida e etc, ao falar com cliente



Atendimento ao cliente

Procedimentos básicos:
Abra Cadabra

Ouçã, Preste atenção e se
interesse pelo problema do cliente,
lembre-se do seu compromisso



Atendimento ao cliente

Procedimentos básicos do SAC:
Abra Cadabra



Caso precise pedir para o cliente aguardar na linha, **informe** a atividade que realizará.

Fale sempre em **nome da Abra Cadabra** e não em primeira pessoa. Use: a Abra Cadabra disponibilizará.

Finalize com: a Abra Cadabra agradece sua ligação.

Atendimento ao cliente

Procedimentos SAC:
Abra Cadabra



- **TODOS** os atendimentos e informações **DEVEM** ser registradas no **SISTEMA**.
Caso não tenha tarefa, criar uma. Cada cliente deve ter uma tarefa e conter todos os apontamentos
- Lembrando: para localizar o pedido peça o **CPF** ou nome do cliente

Atendimento ao cliente

Procedimentos SAC:
Abra Cadabra

- Em caso de dúvidas ou novas ideias, **PERGUNTE** e **COMPARTILHE** com sua Gerente, não responda para o nosso cliente interno e externo o que não sabe ou não tem certeza.



[Equipe](#)

ABRA
cadabra

Atendendo os Clientes Internos e Externos



Dicas necessárias



Dicas necessárias

1° Não deixem os Montadores esperando na linha ou na empresa

2° Lembrem-se que eles representam a empresa na casa do cliente, falem com rapidez e precisão no assunto

3° Mantenha a calma para solucionar o que for necessário com o Montador ou Cliente externo

Atendimento aos Montadores e Clientes

Fluxo do atendimento

OS do
Cliente

Realizado
ou não

Atendente
verifica a
qualidade
do Serviço
com o
Cliente

Serviço de
Montagem

Faz
contato
com Setor
de ADM
de
Montagem

Atendimento aos Montadores e Clientes

OS do
Cliente



**Entrega da OS
conforme o Roteiro
já pré-definido**

Atendimento aos Montadores e Clientes



Serviço de Montagem

Montador	Cliente	Equipe ADM
Montador não localiza o endereço	Estar ciente e informar o endereço corretamente ao Montador por conferência	Faz a conferência do Montador com o cliente e o mesmo explica diretamente a ele
Cliente Ausente	Estar ciente e informar se consegue ou não chegar em 15 minutos	Ligar para o cliente e retornar para o montador. Se não for possível fazer a montagem, reagendar com o cliente, no qual irá gerar uma nova tarefa no sistema

Atendimento aos Montadores e Clientes

Realizado
ou não

IMPORTANTE

Faz contato com
Setor de ADM de
Montagem

REALIZADO PARCIALMENTE

Montador	Cliente	Equipe ADM
Montador com serviço realizado parcialmente, deve informar a equipe ADM e sinalizar na OS todas as informações necessárias, principalmente da peça, lote e produto. OS	Deve assinar a OS com as ocorrências, no qual serão especificadas pelo Montador	Receber no dia seguinte a OS, entender com o montador todas as informações: nº da tarefa, CPF, lote, produto e a ocorrência. Posteriormente fechar essa tarefa e enviar a Assistência Técnica que finalizará o serviço para o cliente.

Carreira

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

DATA: 03/02/16

Nº DA TAREFA: 1560439624

CLIENTE: MARISTEIA PATRICIA DE SOUZA

CPF: 069.961.647-61

INFORMAÇÕES SOBRE O PRODUTO

QTDE.	CÓDIGO	LOTE	NOME DO PRODUTO
1		003741	RACK CARIBE AMARELO

O PRODUTO FOI MONTADO?

() Não (X) Parcialmente (em condições de uso) () Parcialmente (sem condições de uso)

OCORRÊNCIAS

- () Embalagem danificada dentro do caminhão
- (X) Avaria detectada na abertura da embalagem (*)
- () Acidente de montagem ou transporte pela equipe (*)
- () Falta de partes (*)
- () Produto sem defeito. Cliente reclama de característica
- () Cliente solicita a montagem em outra data
- () Falta de volumes (*)
- () Mercadoria diferente da tarefa (*)
- () Mercadoria diferente da adquirida

(*) Descreva com detalhes o motivo e o resultado da avaria ou defeito

PEÇA LASCADA

(X) Troca das partes. Identifique	Item do manual	Descrição do item	Qtde.
	6	LATERAL ESQUERDA	1

() Troca total. Justifique

RETORNO DO MONTADOR / TÉCNICO

RESPONSÁVEL

Wendel de Jesus Santos

Assinatura do responsável

Sandra Lucia

Assinatura do cliente

Caso o serviço não tenha sido finalizado por completo, solicitamos que aguarde o contato do SAC da empresa em até 48 horas úteis

RESOLVIDO? () SIM () NÃO DATA: / / Nº DA TAREFA:

- () Embalagem danificada dentro do caminhão
- () Avaria detectada na abertura da embalagem (*)
- () Acidente de montagem ou transporte pela equipe (*)
- () Falta de partes (*)
- () Produto sem defeito. Cliente reclama de característica
- () Cliente solicita a montagem em outra data
- () Falta de volumes (*)
- () Mercadoria diferente da tarefa (*)
- () Mercadoria diferente da adquirida

(*) Descreva com detalhes o motivo e o resultado da avaria ou defeito

() Troca das partes. Identifique	Item do manual	Descrição do item	Qtde.

() Troca total. Justifique

RETORNO DO MONTADOR / TÉCNICO

RESPONSÁVEL

Assinatura do responsável

Assinatura do cliente

Caso o serviço não tenha sido finalizado por completo, solicitamos que aguarde o contato do SAC da empresa em até 48 horas úteis

RESOLVIDO? () SIM () NÃO DATA: / / Nº DA TAREFA:

- () Embalagem danificada dentro do caminhão
- () Avaria detectada na abertura da embalagem (*)
- () Acidente de montagem ou transporte pela equipe (*)
- () Falta de partes (*)
- () Produto sem defeito. Cliente reclama de característica
- () Cliente solicita a montagem em outra data
- () Falta de volumes (*)
- () Mercadoria diferente da tarefa (*)
- () Mercadoria diferente da adquirida

(*) Descreva com detalhes o motivo e o resultado da avaria ou defeito

() Troca das partes. Identifique	Item do manual	Descrição do item	Qtde.

() Troca total. Justifique

RETORNO DO MONTADOR / TÉCNICO

RESPONSÁVEL

Assinatura do responsável

Assinatura do cliente

Caso o serviço não tenha sido finalizado por completo, solicitamos que aguarde o contato do SAC da empresa em até 48 horas úteis



IMPORTANTE

- Ouvir os montadores e os problemas que estão ocorrendo na rua.
- Existem problemas crônicos causados por um erro de fabricação que os montadores são os primeiros a sinalizar.
- Sabendo do lote com defeito, deverá comunicar a AT que realizará a devolução e troca de todos os volumes desse lote em nosso depósito junto ao fornecedor.

Dessa forma acabaremos com um problema na empresa e na casa do nosso cliente

Atendimento aos Montadores e Clientes

Realizado
ou não

Faz contato com
Setor de ADM de
Montagem

MONTAGEM NÃO REALIZADA

Montador	Cliente	Time ADM
Montador que não conseguiu realizar a montagem de nenhuma modo, deve informar a equipe ADM e sinalizar na OS todas as informações necessárias, principalmente da peça, lote e produto.	Deve assinar a OS especificada pelo Montador quais são os problemas	Receber no dia seguinte a OS, entender com o montador todas as informações: n° da tarefa, CPF, lote, produto e a ocorrência. Posteriormente fechar essa tarefa e enviar a Assistência Técnica que finalizará o serviço para o cliente.

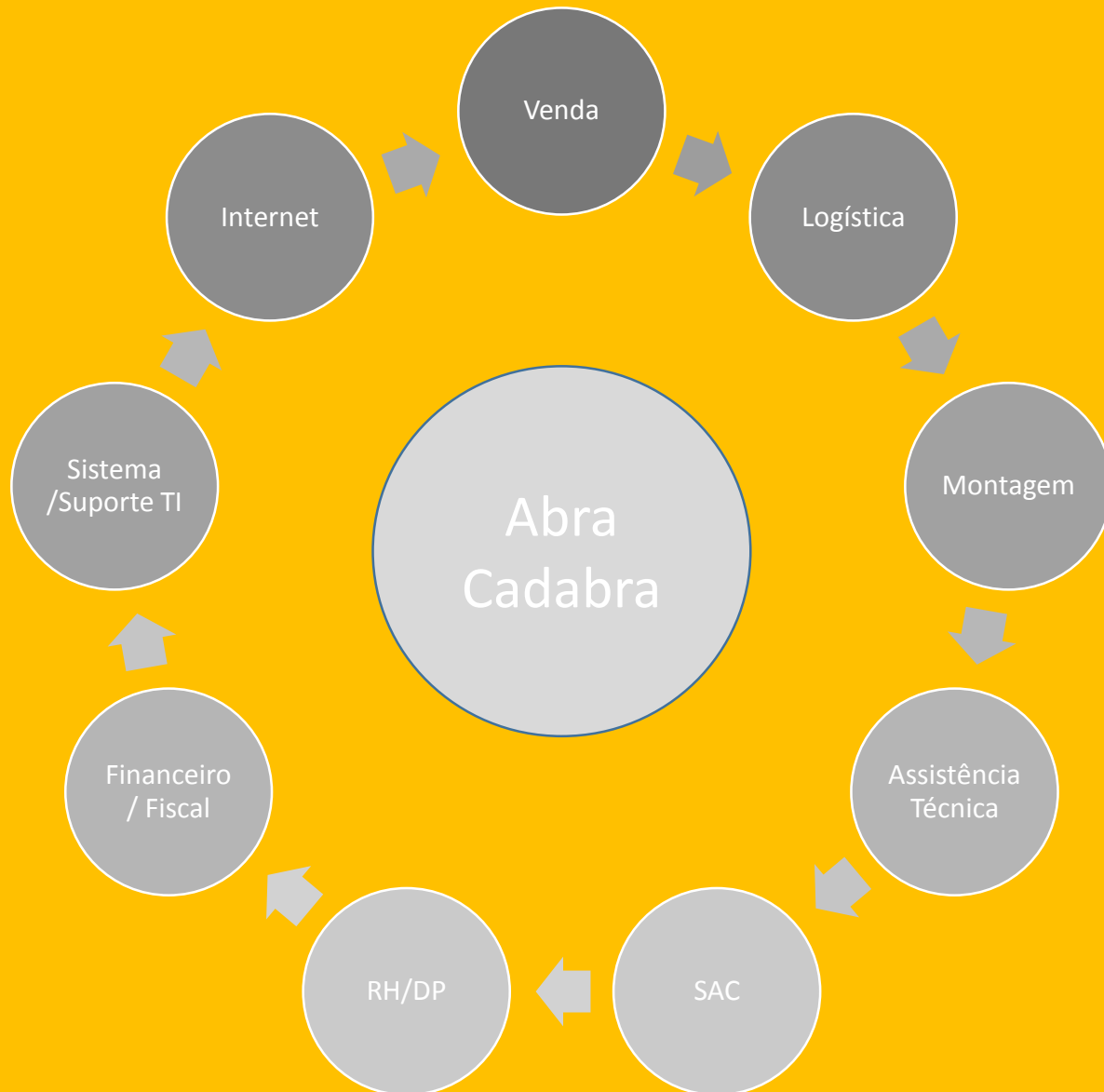
Atendimento aos Montadores e Clientes

Atendente
verifica a
qualidade
do Serviço
com o
Cliente

MONTAGEM REALIZADA COM SUCESSO

Montador	Cliente	Equipe ADM
-	Avalia o serviço do Montador.	Liga para o cliente, realiza a pesquisa e anota no sistema.

LUCRO



Trabalhando o pensamento holístico...

Livro: Manual do CEO Moderno – Damrong Pinkoon