

FIDELIZAR O CLIENTE

Frances & Roland Bee

- Da Conquista à Fidelidade dos Clientes
 - A Busca da Excelência
 - Técnicas para um Atendimento Eficiente

Tradução do *Customer Care*
originalmente publicado em 1995, em comum acordo
com o *Institute of Personnel and Development*.
© 1995 Frances e Roland Bee

Direitos desta edição reservados à
Livraria Nobel S.A.

Rua da Balsa, 559 - 02910-000 — São Paulo, SP
Fone: (11) 3933-2800 — Fax: (11) 3931-3988
e-mail: ednobel@livrarianobel.com.br

Coordenação editorial e gráfica: Alípio Freire e Clemente Raphael Mahl
Produção gráfica: Mirian Cunha
Revisão: Márcia Cruz Nóboa Leme e Daniel de Paiva Cazzoli
Capa: João Lino Oliveira
Ícones: Cecília de P. Alves e Marcela Guimarães
Composição: CompLaser Studio Gráfico
Impressão: Book RJ Gráfica e Editora Ltda.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Bee, Frances
Fidelizar o cliente/Frances e Roland Bee; tradução Edite Sciulli —
São Paulo: Nobel, 2000.

Título original: Customer care.
ISBN 85-213-0965-1

1. Clientes — Contatos 2. Clientes — Satisfação 3. Qualidade total 4.
Serviço ao cliente I. Bee, Roland II. Título.

97-2536

CDD-658.812

Índice para catálogo sistemático:

1. Atendimento ao cliente: Administração de empresas 658.812

É PROIBIDA A REPRODUÇÃO

Nenhuma parte desta obra poderá ser reproduzida, copiada, transcrita ou mesmo transmitida por meios eletrônicos ou gravações, sem a permissão, por escrito, do editor. Os infratores serão punidos pela Lei nº 9.610/98.

Impresso no Brasil / *Printed in Brazil*

A Editora Nobel tem como objetivo publicar obras com qualidade editorial e gráfica, consistência de informações, confiabilidade de tradução, clareza de texto, impressão, acabamento e papel adequados.

Para que você, nosso leitor, possa expressar suas sugestões, dúvidas, críticas e eventuais reclamações, a Nobel mantém aberto um canal de comunicação.

Entre em contato com:
Central Nobel de Atendimento
ao Consumidor
Fone: (11) 3933-2800
Fax: (11) 3931-3988
End.: Rua da Balsa, 559
São Paulo – CEP 02910-000
Internet: www.livrarianobel.com.br

Sumário

Introdução, 7

capítulo 1

Por que o atendimento ao cliente é importante?, 11

capítulo 2

O que é excelência no atendimento ao cliente?, 15

capítulo 3

Comunicando-se com seus clientes, 27

capítulo 4

Atendendo às necessidades do cliente, 45

capítulo 5

Sistemas e procedimentos direcionados ao cliente, 55

capítulo 6

O aperfeiçoamento contínuo do atendimento ao cliente, 63

Leituras complementares, 71

Introdução

Este livro será útil para qualquer leitor interessado em oferecer um atendimento de alto nível ao cliente, especialmente se ele estiver:

- pretendendo elaborar e conduzir um programa de treinamento voltado ao atendimento ao cliente;
- prestes a participar ou tiver participado recentemente de um programa de atendimento ao cliente;
- estudando para receber um certificado em atendimento ao cliente.

Atendimento ao cliente oferece uma *introdução* às principais questões referentes à assistência ao cliente, além da oportunidade de rever a qualidade do atendimento que você, sua equipe e empresa proporcionam atualmente. Ele mostra alguns passos simples que você pode dar e ferramentas que pode usar a fim de desenvolver e melhorar continuamente o atendimento que você e sua empresa oferecem ao cliente. Ele se baseia na filosofia de que a excelência em atendimento ao cliente depende de quatro princípios fundamentais, que são:

- ① a empresa está totalmente comprometida em proporcionar um excelente atendimento e o cliente é o principal centro de atenção em toda a empresa;

Fidelizar o cliente

- ② todos os funcionários estão cientes e comprometidos com a visão de excelência no atendimento ao cliente;
- ③ todos os funcionários são treinados para proporcionar o mais elevado nível de atendimento ao cliente; e
- ④ sistemas e procedimentos são desenhados para dar impulso ao atendimento ao cliente.

A definição de cliente usada neste livro abrange desde o consumidor final dos produtos e serviços de uma empresa (muitas vezes chamado de “cliente externo”) até todos aqueles que, na própria empresa, são os “clientes internos” dos serviços e produtos de outros setores da mesma. *Iremos mostrar que a qualidade do atendimento ao cliente oferecido a “clientes internos” é tão vital quanto a do proporcionado a clientes externos, e que em empresas bem-sucedidas todos agem como se cada colega fosse um estimado e importante cliente.*

O Capítulo 1 analisa por que o atendimento ao cliente é importante para você e sua empresa. O Capítulo 2 examina o significado da excelência em atendimento ao cliente, trabalha o conceito desse atendimento do ponto de vista da empresa e, em seguida, o que ele significa para você. Ele o ajudará a definir e a concentrar-se em quem são seus clientes e quais produtos e serviços você oferece. Esse capítulo indicará também como começar a avaliar a qualidade do atendimento que você proporciona ao cliente. O Capítulo 3 trata das habilidades de comunicação com os clientes e de como desenvolver relacionamentos profissionais positivos – se você sabe ouvir os seus clientes e se está fazendo as perguntas adequadas. Ele se detém nos modos de se expressar na comunicação direta, por telefone e por escrito.

O Capítulo 4 orienta como descobrir quais são as necessidades de seus clientes – que aspectos-chave do atendimento são realmente importantes para eles – e examina em detalhes a importante questão de como lidar com queixas e problemas. O Capítulo 5 analisa os tipos de sistemas e procedimentos úteis para se proporcionar um atendimento de qualidade e como eles funcionam. Finalmente, o Capítulo 6 concentra-se no conceito de aperfeiçoamento contínuo no atendimento ao cliente. O que você, sua equipe e sua empresa podem

fazer para melhorar o atendimento ao cliente e como avaliar seu progresso.

O livro propõe um método organizado de analisar e rever a qualidade do atendimento que você proporciona ao cliente, de como desenvolvê-lo e aperfeiçoá-lo. Ele inclui exercícios de auto-avaliação – é importante sua honestidade ao fazê-los, pois somente assim você terá clareza dos seus pontos fracos e fortes. São vários exercícios desse tipo, sendo que na maioria dos casos podem ser realizados em cerca de quinze minutos. Procure encontrar tempo para fazê-los, pois são importantes componentes no processo de compreensão e análise de seu atendimento ao cliente. A estrutura proporcionada pelo livro e pelos exercícios pode também ser facilmente adaptada à criação de um programa de treinamento. Acima de tudo, esperamos que você ache o livro estimulante e que ele o ajude a atingir sua meta de oferecer um excelente atendimento ao cliente.

Gracias por visitar este Libro Electrónico

Puedes leer la versión completa de este libro electrónico en diferentes formatos:

- HTML(Gratis / Disponible a todos los usuarios)
- PDF / TXT(Disponible a miembros V.I.P. Los miembros con una membresía básica pueden acceder hasta 5 libros electrónicos en formato PDF/TXT durante el mes.)
- Epub y Mobipocket (Exclusivos para miembros V.I.P.)

Para descargar este libro completo, tan solo seleccione el formato deseado, abajo:

