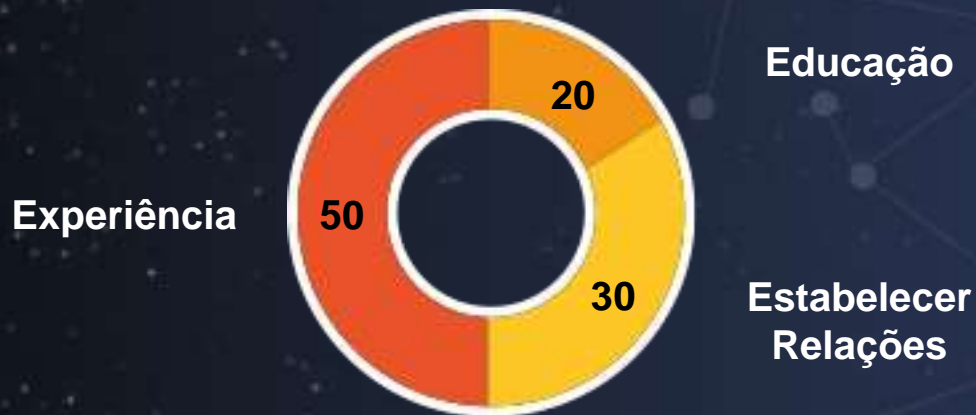


**APLICAÇÃO
FOCO
NO CLIENTE**



Até agora nós temos aprendido que a perspectiva do cliente é a nossa força motriz que promove as atividades e as nossas decisões de negócios.

Igualmente, somos responsáveis por atender as necessidades de nossos clientes estabelecendo relações produtivas com eles para garantir que temos respondido empaticamente a sua necessidade e oferecido uma solução que agrega valor.

Junto com nossos patrocinadores revisamos que prestar atenção a nossos clientes, assim como fazer as perguntas certas para entender suas necessidades permitem-nos estabelecer boas relações com eles e agir de maneira oportuna com a intenção de superar suas expectativas.

Agora é momento de pôr em prática todo o conhecimento aprendido e tomar como exemplo as experiências de nossos patrocinadores para produzir um ¡WOOW!

O objetivo dos exercícios de aplicação é para apoiar a integrar os seus conhecimentos a suas responsabilidades e funções de trabalho, assim como a melhorar seu desempenho e habilidades.

Isto é importante para demonstrar o escopo da aprendizagem e como o conhecimento se traduz em comportamentos e formas de levar a cabo seu trabalho.

REFLETE

- Quais foram as aprendizagens mais importantes aprendidas durante o módulo, Foco no Cliente?

- A partir da sua experiência. Quais são os benefícios de fornecer um serviço surpreendente para todos os seus clientes?

- Como você pode integrar a experiência compartilhada pelos patrocinadores para o seu dia? Mencione 3 opções:

APLICA

Folha de trabalho

Escolha um processo de trabalho que tenha impacto na satisfação a seus clientes e que detecte isso, seja uma area de oportunidade e que seja capaz de melhorar.

Divida em actividades ou passos sequenciais e investigue a maior profundidade para descobrir os pontos de melhora ou pontos de falha (passos desnecessário, tempos perdidos, qualidade, etc).

Pergunte a si mesmo, Por que isso acontece? Para investigar a relação causa / efeito.

ATIVIDADES

VALOR

PROBLEMA

SOLUÇÕES

Desenvolva uma lista sequencial de cada passo ou atividade no processo

Isto agrega valor para o cliente? Para a organização?

Há pontos de falha? Por quê? Há oportunidades de melhora?

Desenvolva uma chuva de ideias ou brainstorming para encontrar soluções ou melhoras

1

2

3

4

5

6

7

PREPARE-SE

Identifica as 3 ações que executarão a próxima vez que se lhe apresente este desafio ou problema.

RECOMENDAMOS

- **Analisa cada uma de suas atividades ou processos. Coloque principal foco naquilo que é a sua principal função ou aquela na qual passa a maior parte do seu dia.**
- **Verifique esta informação com o seu chefe. Será importante considerar a realimentação que ele possa dar.**
- **Convidar a sua cliente retroalmente suas atividades, os seus comentários vão ajudar para as soluções que podrá dar a cada falha.**
- **Se tem gente a seu responsabilidade discuta com eles os seus processos. É importante que esclarezca os limites e escopos de cada uma de suas atividades, isto permitirá que eles sejam livres de desenvolver as soluções que atinjam a satisfação de seu cliente.**