



Evolução no Serviço **Bem-vindo!**

Objetivo

- **Reforçar** aos participantes a importância da **qualidade do serviço** que proporcionada aos clientes.
- Manter uma **atitude uniforme** de serviço entre todos os colaboradores da Cinépolis.
- Determinar **planos de ação**, de acordo com o conhecimento e análise das necessidades dos clientes, para elevar o nível do serviço proporcionado.



A qualidade do serviço no Brasil:

- Como é o serviço (atendimento + produto) prestado em nossa região?
- Na sua opinião, o que é necessário para oferecer um bom atendimento?



Criar um link com o cliente



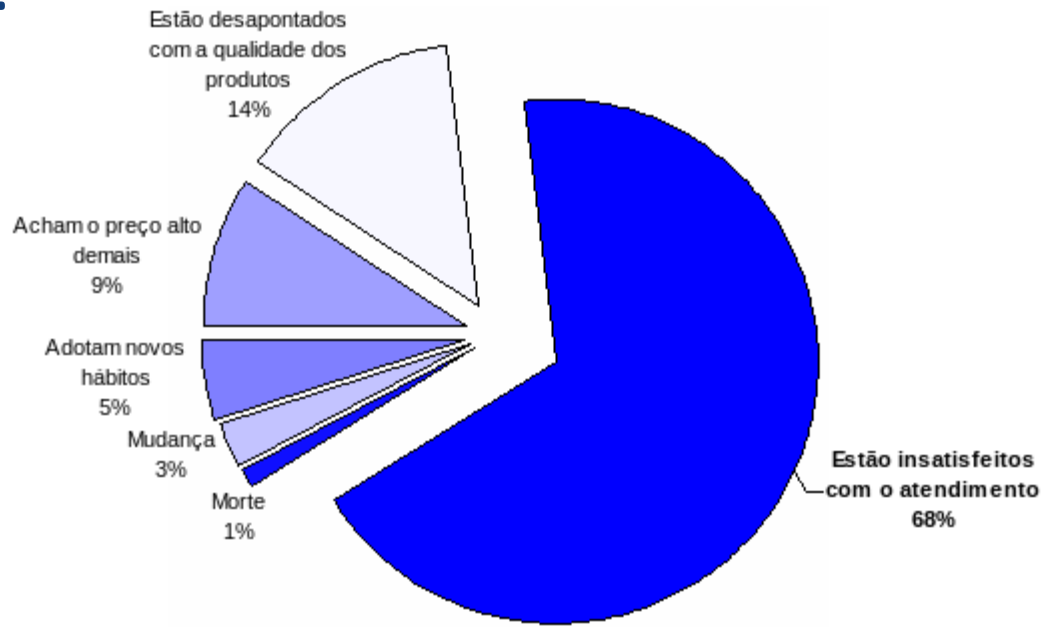
Atributos:

Produto + Atendimento + Experiência = Satisfação do cliente

Um estudo feito pela **TARP – Technical Assistance Research Program** mostrou que:

Os Clientes que tiveram más experiências em algum serviço contam para, em média, nove ou dez pessoas. Porém quando ficam satisfeitos, comentam com apenas 3 pessoas sobre a marca.

Por que se perde um cliente?



Fonte: US News and World Report

Paixão em
atender...

Compromisso com
os clientes...

Integridade nas
informações...

Vocação em Servir
os nossos
clientes...

Ser como... Agir
com
entusiasmo...



“Em nosso negócio, uma pessoa não consegue fazer muita coisa isoladamente. Você tem de criar um time a seu redor”.

Steve Jobs





Os Pecados no serviço

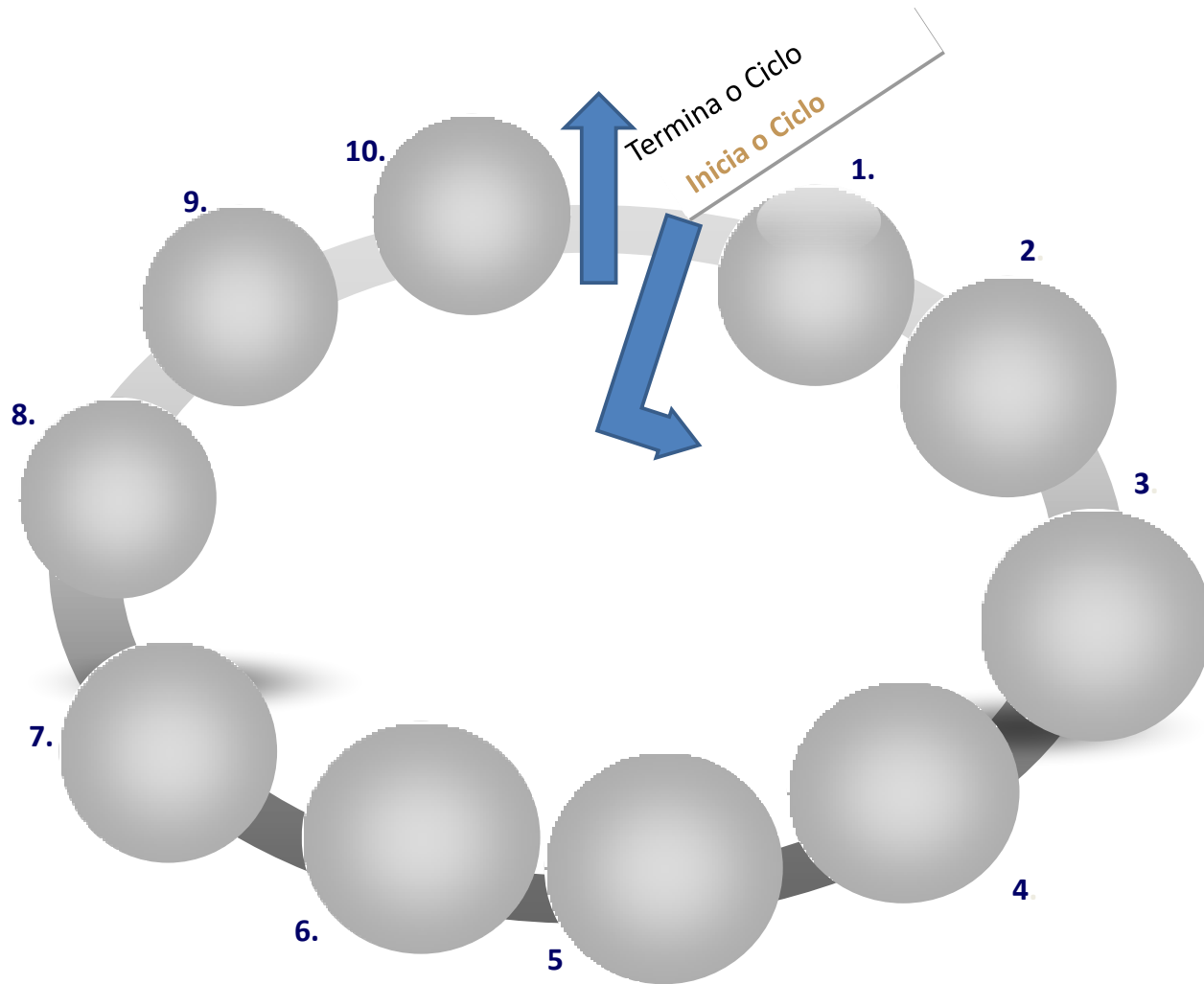


OS 7 PECADOS

- ① APATIA
- ② DEMORA
- ③ TRATAMENTO FRIO
- ④ INSENSIBILIDADE
- ⑤ DESINFORMAÇÃO
- ⑥ DESRESPEITO
- ⑦ IGNORÂNCIA

O que é o Ciclo do Serviço?

- É um mapa dos Momentos de Verdade, à medida que os clientes experimentam.
- O ciclo de serviço é ativado cada vez que o cliente entra em contato com o negócio.
- A importância de fazer os ciclos do serviço para as diferentes áreas da organização consiste em poder ver através dos olhos dos clientes ou usuários.



Fonte: Karl Albrecht y Lawrence J. Bradford; "A Excelência no Serviço".

**O nível de qualidade dos
nossos serviços que a
Cinépolis oferece aos
nossos clientes
depende de cada
um de nós, basta
acreditarmos em
nosso potencial.**



ISA

FIM!

