



GESTÃO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

Aumentar a satisfação do cliente e atenuar os problemas, fornecendo aos clientes recursos dedicados e profissionais para a gestão do atendimento ao cliente

SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Num ambiente de venda a retalho, os clientes insatisfeitos podem ter um impacto extremamente prejudicial nos seus resultados financeiros. De acordo com um estudo recente, 91% dos clientes insatisfeitos não estão prontos para fazer negócios com a sua empresa novamente. Além disso, os clientes exasperados tendem a partilhar as suas experiências negativas com os seus pares, incluindo através de redes sociais tais como o Facebook e Twitter, o que faz gerar publicidade negativa. Os clientes também podem enviar as suas queixas às entidades reguladoras, como por exemplo, a Direcção-Geral do Consumidor, e de outras associações de defesa dos direitos do consumidor como a DECO, ou interpor uma acção judicial contra a sua organização, o que se poderia revelar caro, para além de ser prejudicial para a sua reputação.

A IMPORTANCIA DO BOM ATENDIMENTO AO CLIENTE

Como podemos ver, o impacto negativo causado por um cliente insatisfeito demonstra a importância de oferecer um atendimento impecável. Um cliente satisfeito é uma fonte de crescimento para o negócio, uma vez que gera repetição de compras e publicidade boca-a-boca favorável. Embora a probabilidade de vender a um cliente existente seja estimada em cerca de 60-70%, a probabilidade estimada de vender a um novo cliente está situada num intervalo entre os 5 a 20%.

Assim, o custo para atrair um novo cliente é sensivelmente cinco vezes maior do que o custo para reter um cliente existente. É certo que manter os seus clientes satisfeitos é essencial para o sucesso do seu negócio.

Um excelente serviço ao cliente pode não só diferenciá-lo da concorrência, mas também gerar mais vendas. Num ambiente empresarial cada vez mais competitivo, 89% das empresas estão agora determinadas a competir sobretudo com base na experiência do cliente. Nas palavras do presidente e Diretor de Operações da Mercedes Benz nos EUA, Steve Cannon: "A experiência do cliente é o novo Marketing."

GESTÃO DE SERVIÇOS AO CLIENTE DA PARM

A excelência no apoio ao cliente é baseada no profissionalismo, na ajuda e nas interações amigáveis com os consumidores. Com os serviços de gestão de atendimento ao cliente da PARM, os seus clientes terão acesso a uma equipa dedicada para fazer perguntas, expor preocupações ou relatar incidentes. Com a garantia de que os seus clientes receberão o mais alto nível de serviço de cada um dos nossos operadores altamente qualificados sempre que contactarem a sua empresa, pode ficar certo de que a reputação da sua organização e a força da sua marca estarão em boas mãos.

Os nossos operadores são treinados na resolução de problemas e outras técnicas de desescalamento, o que garante que queixas e demais situações serão tratadas de forma apropriada, reduzindo assim o risco de degeneração numa espiral caótica, legal, ou ser afetado por má publicidade.

GESTÃO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

PROPOSTA DE VALOR

Com os serviços de gestão de atendimento ao cliente da PARM, o seus clientes terão acesso a uma equipa dedicada para fazer perguntas, levantar questões ou relatar incidentes. Todas as questões, preocupações ou incidentes serão tratados por um dos nossos operadores criteriosamente treinados, para máxima eficiência no atendimento ao cliente e resolução de conflitos.



Satisfação do cliente

Os nossos operadores treinados internamente gerem calma e habilmente questões, preocupações e incidentes, tendo em vista uma resolução positiva.



Personalização

Procedimentos de gestão de dossiers e protocolos elaborados à medida segundo os seus padrões.



Documentação

Cada chamada é listada numa base de dados centralizada.



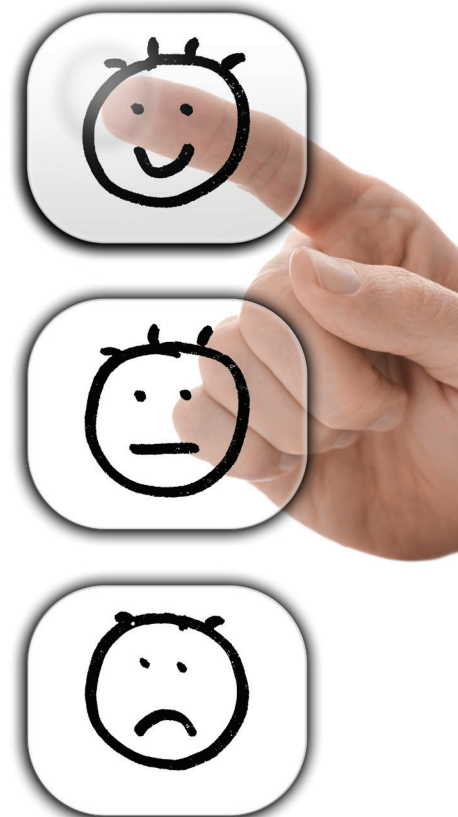
Relatórios

Questões de alto risco são imediatamente reportadas aos órgãos de gestão.



Informação

Relatórios mensais ou semestrais, totalmente personalizáveis, proporcionam à gestão uma melhor compreensão das preocupações de seus clientes.



ProActive Risk Management

PARM



A ProActive Risk Management (PARM) é uma importante interveniente no mercado de serviços de gestão de riscos e segurança. Ao escolher uma abordagem integrada para a gestão de riscos e recrutar os melhores talentos na indústria de segurança, a PARM posicionou-se como um parceiro de confiança junto dos seus clientes.