



O QUE É O SERVIÇO AO CLIENTE?

Duas componentes essenciais, constituem o serviço ao cliente: a componente *processual* e, a componente *peçoal*. Ambas são fundamentais para a QUALIDADE do serviço.

O ASPECTO PROCESSUAL do serviço consiste nos sistemas e métodos implementados para fornecer produtos e / ou serviços.

O ASPECTO PESSOAL do serviço é a forma de atendimento dos clientes (atitudes, comportamento e expressão verbal).

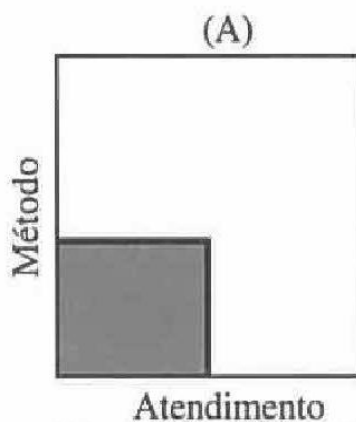
QUATRO TIPOS DE SERVIÇO

Diagrama A: Reflete uma actuação fraca tanto no plano pessoal como no processual.
O Frigorífico Esta forma gélida de prestar serviços, transmite ao cliente a ideia de — «Estamos-nos nas tintas.»

Diagrama B: Representa uma metodologia de serviço eficiente mas débil na dimensão humana. Esta forma mecânica de prestar serviços transmite ao cliente a ideia de — «O senhor é um número. Estamos aqui para o processar.»

Diagrama C: Esta forma amistosa de prestar serviços caracteriza-se por ter um atendimento esforçado mas falha em termos de metodologia.
O Clube da Simpatia Transmite ao cliente a ideia de — «Fazemos todo o possível mas não sabemos rigorosamente o quê.»

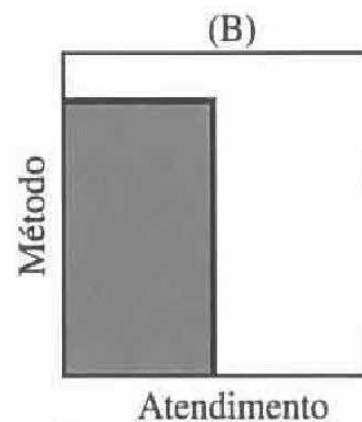
Diagrama D: Representa o SERVIÇO AO CLIENTE, caracteriza-se pelo facto de ter bom método e bom atendimento. Transmite ao cliente a ideia de — «Empenhamo-nos no que fazemos e fazemos bem.»



Características do serviço «O Frigorífico»:

<u>Procedimentos</u>	<u>Atendimentos</u>
Lento	Insensível
Inconsistente	Frio ou impessoal
Desorganizado	Apático
Caótico	Distante
Inadequado	Sem tacto

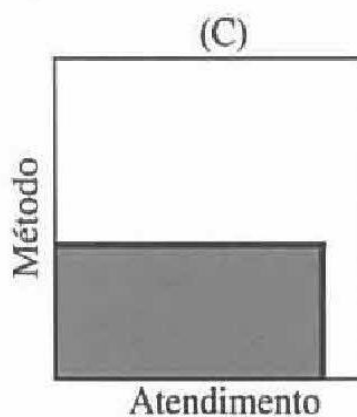
Mensagem ao cliente: «Estamos-nos nas tintas.»



Características do serviço «A Máquina»:

<u>Procedimentos</u>	<u>Atendimentos</u>
Pontual	Amorfo
Eficiente	Apático
Uniforme	Ausente
Caótico	Desinteressado

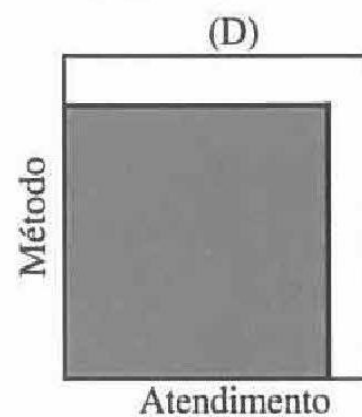
Mensagem ao cliente: «Você é um número. Estamos aqui para o processar.»



Características do serviço «O Clube da Simpatia»:

<u>Procedimentos</u>	<u>Atendimentos</u>
Lento	Amigoso
Inconsistente	Personalizado
Desorganizado	Interessado
Caótico	Cuidado

Mensagem ao cliente: «Fazemos todo o possível mas não sabemos rigorosamente o quê.»



Características do Serviço ao Cliente:

<u>Procedimentos</u>	<u>Atendimentos</u>
Pontual	Amigoso
Eficiente	Personalizado
Uniforme	Interessado
	Cuidado

Mensagem ao cliente: «Empenhamo-nos no que fazemos e fazemos bem.»