

Dicas para criar uma cultura de atendimento a cliente em meio a covid

Como consumidor, com certeza você já voltou ou recomendou uma empresa pelo simples fato do bom atendimento e atenções voltadas exclusivamente a você naquele momento.

Incluir a cultura de atendimento ao cliente no ambiente organizacional coloca o consumidor como peça chave na estratégia de sucesso do negócio não só por que ele é quem compra da empresa e sim por que é importante para todos que nela trabalham.

O atendimento precisa ser adequado ao cliente, possibilitando a ele uma experiência única, prazerosa e de destaque não só do suporte, mas a humanização do ambiente organizacional.

Em tempos de coronavírus, inúmeras estratégias foram adotadas pelas empresas para que continuem os trabalhos sem sentir muito impacto econômico. Mas será que a sua empresa está esquecendo do mais importante?

Ao contrário do que muitos falam, este é o período de repensar, observar, medir e implantar novos costumes e estratégias na empresa para diferenciá-la no mercado. Separamos 4 dicas que podem te ajudar a criar uma cultura de atendimento ao cliente hoje mesmo.

1. Observe o time de funcionários e a cultura adotada pela empresa. É um ambiente bom para se trabalhar? Como são os chefes imediatos? Como estão lidando com a pandemia? Quais são os benefícios de trabalhar na empresa? Como são tratados? São motivados? Se sentem úteis para a empresa? Receberam apoio durante esta pandemia? A cultura de atendimento ao cliente começa pelas boas práticas adotadas no negócio.
2. Priorize o treinamento eficaz da equipe que está em contato direto com o cliente: o atendimento. Quando os atendentes são bem treinados, conseguem oferecer uma solução mais rápida e personalizar o suporte ao cliente. Durante a pandemia a empresa pode adotar estratégias de aulas ou trocas de experiências online. Não negligencie esta tarefa.
3. Priorize o atendimento humanizado (ainda que online): o cliente precisa de uma escuta ativa e de alguém que realmente tenha interesse em solucionar o problema apresentado. Pode parecer besteira, mas isso garante mais economia na empresa e satisfação total do cliente, que com certeza lembrará deste diferencial na hora de comprar novamente.
4. Receba o feedback do cliente e esteja aberto para realizar mudanças, se necessário. Através destas informações valiosas é que a empresa consegue tirar insights para melhorar produtos, serviços e até o atendimento.

O engajamento de toda a empresa se faz necessário para que a satisfação do cliente seja atingida. É uma missão de toda organização e pode começar por você, agora mesmo, ao terminar de ler este texto!

Texto escrito por Jôsilaine Rodrigues