



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Top Ten 2020 Skills Project

Competência 8 – Orientação para o serviço
Excelência na orientação para o serviço



8. Orientação para o Serviço

COMPETÊNCIA 8 – Orientação para o serviço

Excelência na orientação para o serviço

- Objetivo principal – excelência como um estilo de gestão.
- Objetivos secundários:
 - ✓ A importância de focar a nossa estratégia num serviço que produza uma procura da “satisfação” e “fidelidade”;
 - ✓ Aprender que uma excelente orientação para o serviço poderá ser uma estratégia de diferenciação;
 - ✓ Aprender que a excelência na orientação para o serviço significa melhorias contínuas.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



COMPETÊNCIA 8 – Orientação para o serviço

Excelência na orientação para o serviço

- Conteúdos:
 - Porque é necessária a excelência?
 - Quem são os clientes?
 - Diferentes níveis da qualidade do serviço.
 - Melhoria contínua.
 - Criação de valor.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



COMPETÊNCIA 8 – Orientação para o serviço

Excelência na orientação para o serviço

É a filosofia de estar ao serviço do consumidor. Isto implica assumir esta competência pessoal e profissional como um hábito necessário.

Os empreendedores que interiorizaram o valor da orientação para o serviço são profissionais que percebem as necessidades dos clientes e procuram oferecer o melhor serviço para ir ao encontro das expectativas do consumidor. Isto implica fazer autocríticas para um constante processo de evolução.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

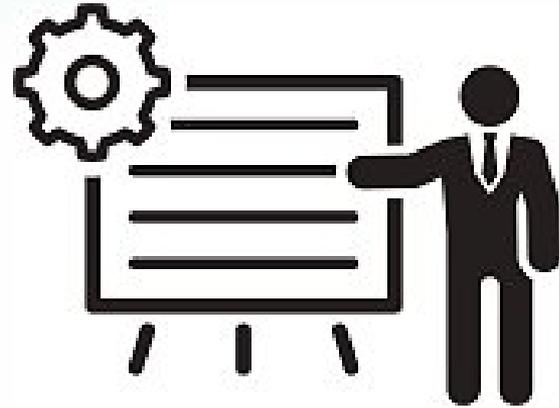


COMPETÊNCIA 8 – Orientação para o serviço

Excelência na orientação para o serviço

Para atingir este objetivo, os empreendedores devem ter em conta o ponto de vista dos clientes como um dos elementos mais importantes.

A orientação para o serviço envolve seguir as necessidades do consumidor para dar resposta o mais rapidamente possível.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



COMPETÊNCIA 8 – Orientação para o serviço

Excelência na orientação para o serviço

Porque é necessária a excelência no serviço?

- 96% dos clientes insatisfeitos nunca se queixam. Apenas vão e nunca mais voltam.
- Clientes insatisfeitos transmitem a sua insatisfação a 9 ou mais pessoas, pois uma má experiência de atendimento é sempre um bom tema de conversa.
- Clientes muito satisfeitos transmitem a sua satisfação a 3 pessoas ou menos.

Custa até 5 vezes mais angariar um novo cliente, sendo que é necessária publicidade, promoção, descontos, brindes, etc.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



COMPETÊNCIA 8 – Orientação para o serviço

Excelência na orientação para o serviço

O cliente tem um valor do tempo de vida, que se traduz em tudo o que ele possa consumir, de tudo o que vendemos, durante toda a sua vida. Perder uma compra é insignificante quando comparado com a perda de um cliente.

Pesquisas mostram as causas de perda de cliente:

Causa	%
Morte / Bancarrota / Fecho	1.00
Relação com a concorrência	3.00
Transferência para outra zona	5.00
Insatisfação com o produto	9.00
Preferência pela concorrência	14.00
Indiferença na atenção recebida	68.00



COMPETÊNCIA 8 – Orientação para o serviço

Excelência na orientação para o serviço

81% dos consumidores voltariam a comprar, mesmo que na última experiência o produto tenha sido um desastre, porque confiam na empresa.

Quase 70% fogem assustados de um serviço indiferenciado.

Um serviço indiferenciado ocorre quando o cliente, após ter estabelecido contacto com a empresa, ainda pensa em gastar o seu dinheiro, embora não saiba ainda onde.

Um serviço excelente acontece quando um cliente não sabe se vai comprar o que ele tinha em mente, mas se ele souber, será a empresa a vender-lho.

Podemos focar a nossa estratégia num serviço que produza procura por "satisfação" e "fidelidade".



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



COMPETÊNCIA 8 – Orientação para o serviço

Excelência na orientação para o serviço

O que é a excelência no serviço?

O Sr. Karl Albrecht disse:

“ A excelência consiste em conhecer, satisfazer e surpreender os clientes.”

A excelência no serviço só é possível quando a satisfação das expectativas dos clientes foi alcançada.

As expectativas do cliente são o combustível indispensável de uma organização que almeje um serviço excelente.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



COMPETÊNCIA 8 – Orientação para o serviço

Excelência na orientação para o serviço

Onde estão os clientes?

No outro lado do balcão.

No outro lado do telefone.

Nos seus negócios à espera da sua visita.

Em casa a usar um dos nossos produtos.

Estes são externos
à empresa.



Uma empresa que pretenda sobreviver deverá ser orientada para a criação de valor para todos os clientes e não apenas para os externos. Existe também outro tipo de clientes dentro da empresa, que se chamam clientes internos. Aos nossos colaboradores, colegas e gestores da empresa deve ser aplicada a mesma forma de tratamento que ao cliente externo, na análise e satisfação das suas expectativas.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



COMPETÊNCIA 8 – Orientação para o serviço

Excelência na orientação para o serviço

Quem são os clientes?

Quando se fala acerca de clientes, geralmente focamo-nos apenas no cliente externo, mas existe outro tipo de cliente dentro da empresa, o cliente interno. Os colaboradores, colegas e gestores precisam da mesma forma de tratamento dos clientes externos, na análise e satisfação das suas expectativas. É importante que cada empresa preste atenção a este ponto, é essencial que dentro da orientação para o serviço se tenha em consideração o cliente interno. A seguinte frase resume a importância deste aspeto:

"A forma como os funcionários se sentem será, em última análise, a forma como os clientes se sentirão."



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



COMPETÊNCIA 8 – Orientação para o serviço

Excelência na orientação para o serviço

Um exemplo claro é: sentir-se-ia confortável ao visitar uma família onde os membros não se dão bem? Uma empresa ou organização é o mesmo que uma família. Esta atitude vai prejudicar a relação com o cliente externo e cansará o staff ao torná-lo incapaz de dar o seu melhor.



·As empresas são organismos vivos e o seu funcionamento é parecido ao do corpo humano. O que aconteceria se as necessidades de um órgão fossem indiferentes às dos outros, ou se bloqueassem o desempenho de outros órgãos. Este tipo de situações é conhecido como doença e afeta severamente a vida. O mesmo acontece numa empresa. É por isso que é tão importante ter em conta o cliente interno. *A saúde interna da empresa é essencial na orientação para o serviço.*

COMPETÊNCIA 8 – Orientação para o serviço

Excelência na orientação para o serviço

Os clientes deverão observar um clima de "total ausência de conflitos internos", "um bom ambiente de trabalho" e "saúde organizacional" para que uma empresa seja credível.

A orientação para o serviço não será bem-sucedida caso o cliente interno não seja considerado.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



COMPETÊNCIA 8 – Orientação para o serviço

Excelência na orientação para o serviço

Os diferentes níveis de Qualidade do Serviço:

Qualidade: é a medida da dimensão na qual algo ou uma experiência satisfaz uma necessidade, resolve um problema ou acrescenta valor a alguém.

Qualidade = Resultados - Expectativas



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



COMPETÊNCIA 8 – Orientação para o serviço

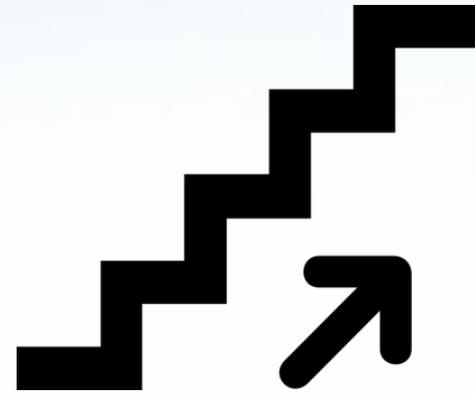
Excelência na orientação para o serviço

Os diferentes níveis de Qualidade do Serviço:

" O que pode ser medido, pode ser melhorado."

Há 5 níveis de qualidade no serviço:

- Fora da Concorrência.
- Mediocridade.
- Presença e Responsabilidade (este nível é aquele em que as empresas começam a investir o seu dinheiro para prestar um melhor serviço).
- Compromissos Sérios.
- Excelência.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



COMPETÊNCIA 8 – Orientação para o serviço

Excelência na orientação para o serviço

Fora da Concorrência:

Um bom exemplo é o caso de uma loja da vizinhança que abriu há 20 anos, dando atenção aos seus clientes, até que, de repente, um concorrente se instala. O dono da loja começa a ver que os seus clientes optam pelo novo concorrente e o seu negócio vai à falência. É visível que o seu percurso de 20 anos de nada lhe serviu, assim como os seus baixos custos de aprendizagem e o seu conhecimento do mercado.

Podemos concluir que a vinda de uma nova loja para a vizinhança foi apenas uma manifestação da sua incompetência oculta.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



COMPETÊNCIA 8 – Orientação para o serviço

Excelência na orientação para o serviço

Mediocridade

Este nível é o máximo ao qual se pode aspirar se as expectativas dos clientes não forem consideradas.

Presença e Responsabilidade

Neste nível as empresas começam a investir o seu dinheiro para prestar um melhor serviço. Mas, na maioria dos casos, a sua falta de pesquisa mostra que investem em coisas que não melhoram a qualidade procurada pelo cliente.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



COMPETÊNCIA 8 – Orientação para o serviço

Excelência na orientação para o serviço

Compromissos Sérios

A este nível, as empresas manifestam a sua vocação em saber o que os clientes querem e comprometem-se em dar-lho. A verdadeira lealdade começa a ser atingida a este nível.

Excelência

É o nível mais alto, onde as expectativas dos clientes são excedidas, onde as vantagens concorrenciais residem.

É importante que exista uma grande capacidade de autocrítica e recetividade, a fim de conhecer bem o cliente. A este nível, o objetivo é surpreender o cliente, com uma empresa focada no cliente através da sua estratégia, sistemas e staff.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



COMPETÊNCIA 8 – Orientação para o serviço

Excelência na orientação para o serviço

A necessidade da melhoria contínua

Um excelente serviço cria hábitos, mas pode tornar-se medíocre, caso não se entenda que o cliente aumenta as suas exigências de valor, formando um ciclo virtuoso.

O risco de perder o nível de excelência é permanente, portanto a satisfação e as necessidades dos clientes são os pilares para manter o nível de excelência.

O serviço é excelente quando aumenta as expectativas do cliente, e, para o surpreender terá de se exceder continuamente.

J. W. Marriott disse:
**“O sucesso
nunca é definitivo.”**



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



COMPETÊNCIA 8 – Orientação para o serviço

Excelência na orientação para o serviço

Valor

É a perceção do cliente acerca do que foi recebido, o que o faz sentir-se satisfeito. Detetar o que tem valor para o cliente torna-se uma pesquisa por oportunidades competitivas.

Conhecer os clientes é a forma de iniciar qualquer processo que pretenda satisfazê-los.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



COMPETÊNCIA 8 – Orientação para o serviço

Excelência na orientação para o serviço

Quatro níveis que representam o efeito procurado pelo cliente:

Básico: são os atributos mínimos, sem os quais não faz qualquer sentido entrar em concorrência;

Esperado: o que o cliente está à espera de receber.

Desejado: o que o cliente não espera necessariamente mas reconhece e aprecia.

Inesperado: são atributos excepcionais que acrescentam um valor surpresa para o cliente, e uma vez que o cliente os conhece, vão tornar-se desejáveis. É neste nível que começa a excelência.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



COMPETÊNCIA 8 – Orientação para o serviço

Excelência na orientação para o serviço

Passos para criar valor:

A vocação para exceder as expectativas do cliente é o motor da melhora contínua.

Quatro passos para criar valor:

1. Investigar as qualidades valorizadas pelo cliente;
2. Determinar a importância que o cliente dá a essas qualidades;
3. Comparar a nossa posição com a da concorrência nessas qualidades;
4. Propor o nosso próprio modelo para ultrapassar a proposta de valor da concorrência.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



COMPETÊNCIA 8 – Orientação para o serviço

Excelência na orientação para o serviço

Conclusões:

- ✓ A excelência como um estilo de gestão tem tornado-se uma ferramenta essencial para as empresas;
- ✓ As empresas devem fornecer serviços excelentes em qualquer parte do globo e para o fazer terão de entender as expectativas dos novos cidadãos globais.
- ✓ O cliente tem um valor de ciclo de vida, que se traduz em tudo aquilo que pode consumir, a partir do que vendemos, durante toda a sua vida. Perder uma venda é insignificante quando comparado com a perda de um cliente.
- ✓ A excelência no serviço só é possível quando a satisfação das expectativas do cliente forem excedidas.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union





8. Orientação para o Serviço

Top Ten 2020 Skills Project

<http://www.topten2020.eu/>

<https://www.facebook.com/toptenskills2020>



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Aviso: Esta publicação foi feita com o apoio do Programa Erasmus+ da União Europeia. Os conteúdos desta página são da responsabilidade única dos parceiros e não poderão de forma alguma refletir as visões da AN e da Comissão.