



## CONQUISTANDO A LEALDADE DO CLIENTE

ENGAJANDO SUA EQUIPE PARA CONQUISTAR O CORAÇÃO DE TODOS OS CLIENTES

# Em que medida seus colaboradores proporcionam experiências maravilhosas aos clientes de forma consistente?

Na FranklinCovey, nós avaliamos o serviço ao cliente nas equipes de linha de frente há mais de 23 anos, e apresentamos aqui o que aprendemos. **A maior parte das organizações é consistente no oferecimento inconsistente de serviços excelentes e, portanto, muitas delas enfrentam dificuldades de para aumentar a lealdade dos clientes.**

Você sabia que mais de 70% do que gera a lealdade dos clientes se baseia no comportamento dos colaboradores da linha de frente? É por isso que nossa abordagem é completamente diferente, no sentido de melhorar a experiência do cliente e, assim, criar lealdade. Em vez de determinações de cima para baixo, defendemos a abordagem de baixo para cima impulsionada pelas pessoas da linha de frente.

O que motivaria uma pessoa da linha de frente – que, em geral, recebe remuneração mais baixa, é menos engajada e a menos treinada da equipe – a oferecer um serviço excelente aos clientes de forma mais consistente? Há mais de 2 décadas estudando esse desafio, aprendemos que a resposta é a combinação de **inspiração** e **responsabilidade**.

## INSPIRAÇÃO

As pessoas da linha de frente precisam ser inspiradas pelo líder da linha de frente, que **demonstra, ensina e reforça** os princípios de criação de lealdade, como **empatia, responsabilidade e generosidade**. Os comportamentos que inspiram a lealdade devem vir de dentro, do coração. É por isso que a abordagem da FranklinCovey não é apenas de baixo para cima, mas também de dentro para fora.

A maior parte dos treinamentos de serviço ao cliente é de fora para dentro; ou seja, as pessoas da linha de frente aprendem técnicas tais como sorrir, cumprimentar os clientes e seguir políticas e procedimentos usando roteiros. Mas se essas ações não vierem do coração, elas parecem falsas ou vazias. A inspiração começa pelo entendimento de que enriquecer a vida de alguém dá sentido e valor à sua própria vida.



DEMONSTRAR . ENSINAR . REFORÇAR

Nós criamos o *Conquistando a Lealdade do Cliente* para ensinar aos gestores de linha de frente como conduzir uma reunião de equipe de apenas 10 minutos a cada semana. Usando um vídeo poderoso, áudio ou exercício, os líderes ensinam um dos 3 princípios da lealdade – empatia, responsabilidade e generosidade – ou as 6 práticas da lealdade:

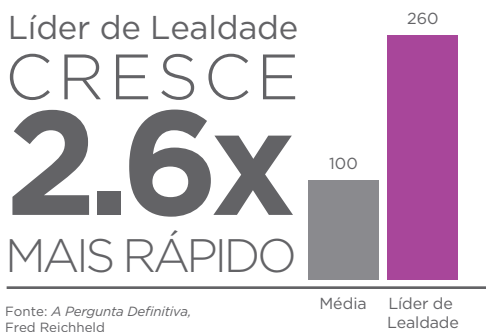
1. Fazer conexões humanas
2. Aprender a escutar
3. Descobrir o verdadeiro trabalho a ser feito
4. Monitorar para fortalecer o relacionamento
5. Compartilhar informações abertamente para que todos ganhem.
6. Surpreender com adicionais inesperados



\*Imagens ilustrativas, conteúdo original em português.

**A lealdade aumenta a cada reunião de equipe.**

## RESPONSABILIDADE



A mudança duradoura exige mais do que inspiração a partir dessas reuniões constantes de equipe. É preciso responsabilidade, o que vem a partir de uma métrica confiável de serviço ao consumidor – uma que seja precisa e não possa ser facilmente “manipulada” pela equipe da linha de frente. Os comportamentos mudam quando pessoas com alto desempenho são valorizadas e as que apresentam baixo desempenho são identificadas e treinadas para que melhorem. Nós sabemos que “o que é medido é gerenciado”; portanto, é melhor medir com precisão.

As organizações muitas vezes se concentram no QUE precisa melhorar, mas esquecem de QUEM precisa melhorar. Lembre-se: mais de 70% do que proporciona uma experiência excelente se deve ao comportamento das pessoas da linha de frente. Então, identificar QUEM precisa de treinamento é de importância vital.

Empresas líderes em lealdade minimizam a variação na excelência de serviços entre as equipes de linha de frente. Isso possibilita que elas cresçam duas vezes mais rápido do que a média do setor. Se você tem interesse em saber como a FranklinCovey ajuda as organizações a oferecerem um serviço excelente de forma consistente, entre em contato com (11) 5105-4400 ou acesse [www.franklincovey.com.br](http://www.franklincovey.com.br)