

SERVIÇOS

Consumidores ocultos

Para verificar a qualidade no atendimento empresas contratam especialistas para se fingirem de clientes exigentes

ACYANE DO VALLE
DA EQUIPE DE A CRÍTICA

Para checar a qualidade do atendimento realizado por vendedores e atendentes, as empresas de Manaus podem agora lançar mão dos "consumidores ocultos", uma estratégia já usada em outros Estados para conquistar o cliente, oferecer um diferencial à empresa e fazer a concorrência "comer poeira".

O especialista em Competências Gerenciais, Piedley Macedo, explica que o que faz os clientes retornarem a uma empresa é um "mix" que envolve qualidade dos produtos comercializados, as facilidades que a loja oferece, tanto em formas de pagamento quanto em serviços e, principalmente, o tratamento dado aos clientes por parte dos funcionários. De olho neste item, os consultores da Targo Consultoria criaram um projeto voltado para a melhoria da qualidade do atendimento que é desenvolvido em diversas etapas.

Na primeira, os consultores vão para dentro da loja "entender" o negócio da empresa, as suas dificuldades e o público-alvo. Depois disso, são criadas as rotinas de atendimento para todas as funções que têm contato com o público. Na terceira etapa do trabalho, os vendedores, atendentes e demais funcionários passam por treinamento e por fim, entra a parte inovadora



Alguns 'consumidores ocultos' até filmam, com câmera oculta, o atendimento para apontar possíveis falhas

Até promoção

Há casos de vendedores que chegaram a ser promovidos por causa do alto nível de atendimento empregado. Num desses casos, foi o próprio dono da empresa que se fingiu de 'cliente chato' para 'sentir na pele' o atendimento dado aos consumidores.

nesse tipo de projeto em Manaus - o "consumidor oculto". "Trata-se de um serviço inédito na cidade, principalmente o filmado. Trata-se de uma forma de auditoria para saber se os clientes estão sendo realmente atendidos dentro do padrão do treinamento realizado", explicou o consultor da Targo Carlos Eduardo Oshiro.

Para realizar essa audita-

gem, uma equipe da Targo, que já foi previamente preparada para realizar esse tipo de atividade, vai até a loja como "consumidores ocultos", pois os vendedores desconhecem o verdadeiro sentido desse contato, e lá verificam o nível do atendimento prestado pelos funcionários. "A equipe recebe formulários com um check-list do que foi transmitido aos vendedores e atenden-

tes, e depois eles marcam o que foi feito e o que eles deixaram de fazer", acrescentou.

Dentre os itens verificados, o sorriso e a cortesia são itens básicos analisados pelos consumidores ocultos, que observam também se os funcionários procuram responder as dúvidas do cliente, se encontrou o produto que necessita, se ofereceram outras opções ou itens adicionais, e como o atendente se comportou no fechamento da venda e no pós-venda. Todo esse trabalho pode ser filmado, dependendo da ideia da empresa.

Segundo Oshiro, os consumidores ocultos usam microcâmeras que são instaladas no botão da blusa, em óculos ou bolsa. "Temos vários formatos de câmera que podem ser adaptados para que o funcionário não perceba que está sendo filmado", comentou o consultor.

TREINAMENTOS

Nos treinamentos são repassadas várias rotinas de atendimento e como elas devem ser aplicadas no dia-a-dia.

Para motivar ainda mais os colaboradores, a empresa também é orientada a oferecer um sistema de premiação aos vendedores e atendentes que preencheram todos os requisitos contidos nos formulários dos consumidores ocultos, seguindo a padronização do atendimento.

Média de oito testes por mês

O custo do programa vai depender da quantidade de pessoas que serão treinadas.

"Na verdade, são duas fases, sendo a primeira, a consultoria para definir o trabalho que será desenvolvido e as rotinas a serem implantadas. E a segunda fase é a utilização dos consumidores ocultos. Neste item, o ideal é colocar oito consumidores ocultos por mês, em cada loja trabalhada. São dois custos distintos e é um serviço bastante novo", disse Oshiro.

Já em outros Estados, como Rio de Janeiro e São Paulo, nas grandes redes de departamentos, principalmente, é frequente a utilização do consumidor oculto para checar o comportamento dos vendedores e atendentes.

Já pensou nos ganhos que o procedimento do "consumidor oculto" teria se também fosse utilizado a estratégia para verificar o atendimento nos serviços públicos?

PELA INTERNET

Empresas interagem mais com o governo

Estudo poderá auxiliar poder público a oferecer na web serviços prioritários

ACYANE DO VALLE
DA EQUIPE DE A CRÍTICA

Mais da metade das empresas de Manaus já está interagindo com o governo via Internet e tem interesse em usar, futuramente, um número maior de serviços on-line. Esta é uma das conclusões de um estudo inédito desenvolvido pela Cisco Systems, empresa líder mundial em soluções para a Internet, que pesquisou e analisou o uso e a demanda futura por serviços on-line em áreas urbanas de seis mercados emergentes, no caso o Brasil, África do Sul, Argentina, México, Polônia e Rússia.

No total, foram entrevistados 7.539 cidadãos e quase 2 mil empresas entre 2007 e este ano em 24 cidades localizadas nesses países. No Brasil, São Paulo (SP), Rio de Janeiro (RJ), Fortaleza (CE) e Manaus foram contemplados no levantamento. O diretor de estratégia da Cisco para Mercados Emergentes, Enrique Rueda-Sabater, explicou ontem que os pesquisadores escolheram grandes cidades e centros urbanos médios para compor o estudo, levando também em consideração a diversidade geográfica. "Pensamos que encontraríamos muitas diferenças, mas para a nossa grande surpresa, o resultado da pesquisa realizada em Manaus é muito similar ao das outras cidades brasileiras", comentou.

TRABALHISTAS

De acordo com o estudo, os serviços governamentais mais utilizados e/ou consultados pelas empresas de Manaus via Internet são os benefícios trabalhistas e informações gerais, além de licenças e taxas.



Estudo sobre Internet da Cisco foi desenvolvido em 24 cidades de seis países

Cisco

A Cisco Systems é uma companhia multinacional sediada em San Jose Califórnia, EUA, cuja atividade principal é o oferecimento de soluções para redes e comunicações, destacando-se fortemente no mercado de roteadores e switches.

Das empresas amazonenses entrevistadas, 27% eram indústrias, 19% estabelecimentos ligados à mídia, marketing e propaganda, 13% estavam no segmento de transporte, atacado, varejo e exportação, em seguida vêm hotéis, restaurantes, entretenimento representando 11% dos entrevistados, e o setor de serviços, 9%.

Foram ouvidas pequenas,

médias e grandes empresas e 91% delas disseram que o governo deveria aumentar os investimentos em infra-estrutura para ampliar e melhorar o acesso à internet na cidade.

Atualmente, conforme a pesquisa, a maioria delas conseguiu melhorar sua comunicação interna e a satisfação dos clientes com a adoção da Internet. Elas também reduziram custos operacionais de forma generalizada e acham mais fácil vender seus produtos e desenvolver o marketing da empresa por meio da rede mundial de computadores.

Enrique Rueda-Sabater destacou que os resultados apontados na pesquisa representam uma grande oportunidade para o investimento em novas tecnologias, melhorar a economia de uma região e facilitar o diálogo entre a sociedade, empresas e governos.

ENTREGA RÁPIDA COM CONDIÇÕES ÚNICAS.

- SEM PARCELAS INTERMEDIÁRIAS
- SEM PAGAMENTO DE CHAVES
- ENTREGA EM NO MÁXIMO 12 MESES

E MAIS:
ADQUIRA SUA CASA
E CONCORRA A UM
**PEUGEOT
206 - 0KM**

CONDOMÍNIO FECHADO COM 64 UNIDADES - CASAS COM 03 DORMITÓRIOS SENDO 02 SUÍTES - 104m² DE ÁREA CONSTRUÍDA - ARMÁRIOS MODULADOS NOS DORMITÓRIOS, W.C. SUÍTE E COZINHA - CAMPO SOCIETY - PISCINA ADULTO INFANTIL - SOLARIUM COM CHURRASQUEIRAS - SALÃO DE CONVIVÊNCIA COM BAR - QUADRA DE AREIA.

FINANCIAMENTO DIRETO PELA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL EM ATÉ 360 MESES*

UTILIZAÇÃO DE SEU FGTS - PARCELAS DECRESCENTES - SEGURO DE TÉRMINO DE OBRA GARANTIDO PELA CEF.

**Rua Raimundo Marinho, S/N Pq. das Laranjeiras
ao lado da AVENIDA DAS TORRES**

Financiamento

Incorporação, construção e vendas

3656-0610 / 8157-5176 / 9995-4389

Arquitetura

SEMDURB - Projeto Aprovado nº 326/07 - IPAM Licença de Instalação nº 087/07 - RGI matrícula 25.280 / 4º Ofício - CRECI 283-PJ