

Soluções Grid[®] Para a Excelência em Serviços

Conquistando e Mantendo a Vantagem Competitiva

IRH CONSULTORES – Associado Grid Internacional para o Brasil, tel. (16) 3911-3451, e-mail: irhconsultores@irhgrid.com.br

www.irhgrid.com.br www.gridinternational.com

O que é Excelência em Serviços?

O Seminário *Soluções Grid Para a Excelência em Serviços* ajuda as organizações a definirem um processo de aprimoramento da qualidade geral de seus serviços. Todos conhecem o conceito de clientes externos que compram produtos e solicitam serviços. Mas, o *Seminário Grid Para a Excelência em Serviços* dá um passo a mais, definindo clientes internos como colegas de trabalho. Isso ajuda os participantes a aprenderem as habilidades e desenvolverem a motivação para servir tanto os clientes internos quanto externos, dentro de um espírito de cooperação, eficácia e cuidado. O Seminário oferece às organizações um conjunto de ferramentas para encarar o futuro e seus muitos desafios competitivos com confiança, enquanto se cria também um ambiente de trabalho significativo e mais recompensador.

Através de uma série estruturada de atividades de aprendizagem, os participantes examinam os níveis de serviços atuais e determinam formas de construir serviços aprimorados diretamente dentro do sistema de valores centrais da organização, para oferecer serviços *planejados*. O grande esquema por trás dos serviços planejados é a prevenção de experiências de serviços ruins e o início de um ciclo contínuo de aprimoramento. A aprendizagem continua através da exploração dos serviços de *recuperação* e as técnicas para transformar problemas de serviços em experiências poderosas e positivas com o cliente. Isso cria uma atmosfera onde os funcionários têm poder para lidar com intervenções de serviço no contato inicial, ao invés de esperar a “aprovação” de supervisores ou gerentes.

Construir uma cultura de excelência em serviços significa olhar para a empresa da perspectiva do cliente, concentrando-se em áreas de aprimoramento e reconhecendo os “momentos de verdade” onde os funcionários realmente têm a oportunidade de causar uma boa impressão no cliente – os momentos (positivos ou negativos) que o cliente vai lembrar.

Espere resultados da experiência com *Excelência em Serviços*

A abordagem sistemática da Excelência em Serviços leva uma organização desde a definição e comprometimento com serviços excelentes até a avaliação e comemoração das realizações:

1. Assumindo um compromisso com serviços
2. Estabelecendo o ciclo de aprimoramento contínuo
3. Criando e implementando uma estratégia de recuperação adequada
4. Ouvindo os clientes e agindo sobre o *feedback*
5. O papel da gerência na criação da excelência em serviços

6. Desenvolvendo a autonomia com responsabilidade
7. Avaliando o desempenho dos serviços
8. Comemoração – reforçar as pessoas que fazem o que é certo!

Quem pode se beneficiar?

Qualquer pessoa que lide com clientes externos, internos (colegas de trabalho) ou outros departamentos pode se beneficiar do Seminário *Soluções Grid Para a Excelência em Serviços*: gerentes e pessoal de vendas e marketing, representantes de suporte a clientes e assistência técnica, executivos de equipes de cúpula que querem estabelecer por toda a empresa padrões de excelência nos serviços aos clientes externos e internos.

Objetivos do Seminário

Os objetivos do Seminário *Soluções Grid Para a Excelência em Serviços* são simples, mas têm efeitos muito abrangentes ao serem alcançados:

- Oferecer uma visão do que é uma organização com serviços ao cliente ideais
- Definir a defasagem entre os serviços atuais de sua organização e o panorama ideal
- Determinar as etapas necessárias para sanar a defasagem entre os serviços reais e ideais.
- Iniciar o desenvolvimento de um plano de compromisso com serviços para a sua organização

Excelência em Serviços Por Toda a Organização

O Seminário *Soluções Grid Para a Excelência em Serviços* está disponível nos formatos de um e dois dias. O Seminário de dois dias está focado na liderança em serviços – gerentes, supervisores e pessoas da equipe de cúpula que definem e estabelecem os padrões para a excelência em serviços na organização. O Seminário de um dia é projetado para o pessoal da linha de frente, ou seja, aqueles que lidam diretamente com os clientes (externos e internos) diariamente.

O horário do Seminário *Soluções Grid Para a Excelência em Serviços* geralmente vai das 08:00 h às 17:00 h. Uma sessão opcional de 3 horas que apresenta a Teoria Grid está disponível para a noite do primeiro dia do seminário de 2 dias.

Solicite uma apresentação mais detalhada. Sua organização terá a oportunidade de dar um salto do *Ordinário para o Extraordinário*.