

Projeto
Jornada do Cliente

Privilégio é ter tempo!

Foi pensando assim que nasceu a **Total Concierge**, uma empresa feita de pessoas que cuidam de pessoas!

Experiência, cuidado, carinho e profissionalismo são alguns dos nossos diferenciais.

Propostas personalizadas para atender necessidades específicas com o melhor custo x benefício para que você invista o seu tempo no que realmente precisa e gosta.

Uma empresa de consultoria e gestão de serviços de atendimento ao cliente e conciergeria.

Trabalhamos para que as pessoas usufruam de seus dias com o que realmente importa enquanto nós zelamos pelo bem-estar e resolvemos as demandas.

A **Total Concierge** surgiu da necessidade de agregar valor aos serviços, produtos e marcas com soluções que fidelizam clientes e otimizam os recursos humanos.

O DESAFIO

Com a pandemia e o trabalho remoto, algumas oportunidades de melhorias ficaram mais evidentes e entendemos ser o momento oportuno para o investimento na equipe.

Como gestora durante décadas, posso afirmar que apesar de nem sempre conseguirmos demonstrar o retorno financeiro, a capacitação de colaboradores é a maneira mais sustentável de crescimento com qualidade e motivação.

Precisamos dividir a responsabilidade da satisfação do cliente com quem de fato está em contato com ele, aumentando sua autonomia através de técnicas de fácil aplicação

A **Total Concierge** sentiu a necessidade de ter um padrão de atendimento único e com excelência, onde a **"Jornada do Cliente"** seja realmente diferenciada e que o serviço de concierge encante os clientes, além de ser efetivo.

Como já conhecíamos a metodologia Dynargie, sabíamos que através dela, impactaríamos da forma ideal nossa equipe com resultados impactantes para nossos clientes.

A SOLUÇÃO

Desenvolver, nos colaboradores da **Total Concierge**, atitudes e comportamentos que sustentam um processo efetivo de atendimento ao cliente, onde os clientes percebam excelência em todo o processo, do começo ao fim.



Treinar ferramentas para otimização do atendimento, utilizando uma comunicação eficaz e atitude positiva nas equipes de Atendimento.

ATENDIMENTO EFICAZ - ferramentas de atendimento:

1. **Alinhar a compreensão** da importância e do nível de expectativa do cliente em relação ao serviço prestado por uma Concierge.
2. **Capacitar** os colaboradores, para terem atitude positiva na solução de problemas.
3. **Apresentar** instrumentos de comunicação que lhes permitam agir com eficácia nas relações interpessoais.
4. **Promover** sentimento de dono dos processos para encantar e proporcionar melhores experiências ao cliente.

ATENDIMENTO EFICAZ - ferramentas de comunicação:

1. **Apresentar** os conceitos básicos de comunicação

3. **Aprender** a usar ferramentas essenciais para eficácia na construção e difusão da comunicação.
4. **Treinar** técnicas para enfrentar adversidades no processo de comunicação.

RESULTADOS

Os treinamentos ocorreram em março de 2021 e após a conclusão de cada Módulo, temos uma Equipe de Atendimento:

- Preparada e segura para que a JORNADA DO CLIENTE seja encantadora e resolutive.
- Treinada para encantar os clientes, desde o primeiro contato, aumentando a satisfação com o atendimento da **Total Concierge**.
- O conteúdo foi aplicado de forma muito dinâmica e de fácil aplicação em todos os momentos da nossa rotina. Ajuda no exercício de "pensar fora da caixa".
- Já percebemos a equipe mais coesa, engajada e preocupada com o resultado de cada experiência do cliente.

Estudo de Caso

- Capacitar é compartilhar comprometimento. Reforçar nosso compromisso com nossa imagem, marca, colaboradores e clientes. Minha experiência sempre mostrou que é um dos melhores investimentos que uma empresa pode realizar. Os resultados já surgem de imediato com a entrega da equipe e continuam impactando em processos e gestão.
 - Avaliação quantitativa cuja nota vai de 1 a 4 atribuída individualmente pelos participantes do treinamento, a média da Turma 1 foi de 3,99 (100% de aproveitamento) e da Turma 2 3,91 (98% de aproveitamento).
- Há também a avaliação qualitativa e abaixo relacionamos alguns “*feedbacks*” recebidos:
- “Adorei com a dinâmica não deu sono e desânimo”.
 - “Detalhes no atendimento faz toda diferença. Este treinamento faz com que sejamos mais atenciosos no atendimento”.
 - “Adorei o dinamismo do treinamento mesmo sendo online, foi bem-organizado”.
 - “Muito produtivo, fácil entendimento, a consultora foi muito simpática e prendeu a atenção de todos”.
 - “Gostei muito atingiu minhas expectativas, acredito que tenho muitos pontos a serem melhorados”.
 - “Foi incrível o treinamento. A consultora domina o assunto e levou o grupo a participar. Foi muito proveitoso!”
 - “Me ajudou muito a absorver e a colocar em prática todos os aprendizados”.
 - “Senti, que foi muito proveitoso o curso, e com certeza irei aplicar tudo que aprendi”.
 - “Eu gostei muito do treinamento e espero que tenha mais! Para mim, o que faltou maior aprofundamento, foi sobre como agir/conduzir o atendimento em situações que o cliente está certo e nós estamos errados, ou quando ele está muito bravo. Gostaria de me aprofundar mais neste ponto”.
 - “Amei. Superou minhas expectativas. Desde 1992 faço cursos voltados para a área de atendimento, mas através dessa plataforma adorei”.
 - “Adorei o curso a consultora super dinâmica, e faz a gente interagir com o grupo. Parabéns”.

São Paulo, 26 de abril de 2021.

ADRIANA OJEDA Sócia e Diretora Geral

A Dynargie é uma Consultoria Internacional de Desenvolvimento de Soft Skills. Nascemos na Suíça em 1982 e estamos presente em 13 países. Trabalhamos para fortalecer o *human side of business*, usando uma metodologia própria, que impacta toda a empresa e prepara as pessoas para serem protagonistas das mudanças necessárias para fazer frente às transformações do mundo e nos ambientes de negócios.

Nosso propósito é transformar comportamentos, levando gestores e geridos a construir ambientes naturalmente dinâmicos, usando a energia estritamente necessária para impactar positivamente os resultados.