

CLIENTE OCULTO:
Diferencial Competitivo
para as empresas que buscam
mudanças contínuas.

Customizado
Segmento do Tomador



www.qualificarrh.goiania.br



De Olho na Qualidade



Os colaboradores têm um impacto enorme na satisfação de clientes, porque tudo ou quase tudo passa por eles: simpatia, atenção, conhecimento e propriedade ao falar sobre o produto ou serviço.

O Cliente Oculto auxilia nos processos e verifica como os colaboradores cumprem as normas estabelecidas pelas empresas.

O cliente oculto auxilia, e muito, a avaliar os processos e, por muitas vezes, consegue prever situações em que o cliente pode ser afetado com experiências de atendimentos não satisfatórios.



Pesquisa para medir índice de Satisfação dos Clientes / Atendimento Atual para transformação em Atendimento Ideal.

CRONOGRAMA E PROCEDIMENTOS PASSO A PASSO

1. 03 Ações em cada loja/filial em forma de Visita Técnica presencial no período de 30 dias;
2. Telefonemas feitos aos departamentos a serem auditados.
3. Chamadas em todos os meios de comunicação além do telefone convencional.
4. Preenchimento do questionário para apresentação dos Gaps encontrados.
5. Reunião com o solicitante para apresentação do resultado para sugestão do PA (Plano de Ação) visando a Solução dos Gaps encontrados
6. Pesquisa em 3 concorrentes indicados pelo tomador
7. Tabulação do resultado da pesquisa nos concorrentes intitulado como empresa A, B e C.

Investimento:

R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para até 25 funcionários.

Setores a serem submetidos: Todos.

Entrega Resultado: 45 dias corridos à partir da data de assinatura do contrato.

Forma de Pagamento: Entrada, 30 e 60 dias à partir da data de assinatura do contrato de parceria.

Emitimos nota fiscal e boleto bancário.

9 8193-9977

Sandra Vaz

Diretora Geral

