

Excelência no Atendimento e Trabalho em Equipe

Gilberto Cavicchioli

17 de novembro/2018

Os Antecedentes

Gilberto Cavicchioli



Paulistano (Itália e Líbano)

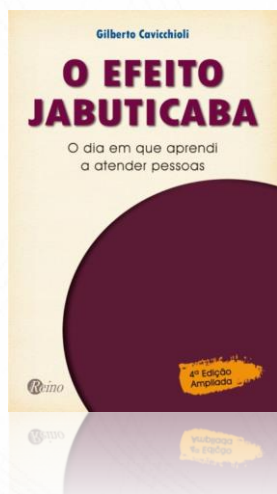


Pipas, botão, cosméticos



Empreendedor desde cedo

- Aulas particulares (1976)
- Engenharia/administração (1980)
- Duas empresas multinacionais
- Transporte rodoviário
- Fábricas de equipamentos para aviação
- Professor na ESPM e FGV
- Consultorias/ Palestras / Escritor



Educação Executiva

Treinamentos e Capacitação de Funcionários de Cartórios

Temas:

- Excelência no Atendimento ao Cliente
- Liderança e Trabalho em Equipe
- Gestão da Qualidade e o Programa 5S
- Capacitação de Funcionários do RH
- Como Conquistar Clientes
- Motivação na Medida Certa
- Espiritualidade nas Empresas
- Gerenciamento de Filas e Ganho de Produtividade

Agende o seu treinamento:
treinamento@profissionalsa.com.br

Tel. (11) 5589-8921
www.profissionalsa.com.br

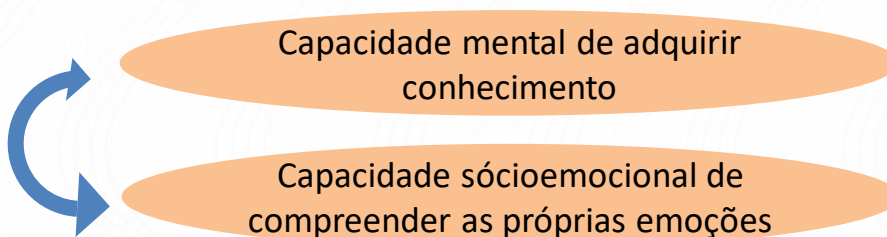
Objetivos



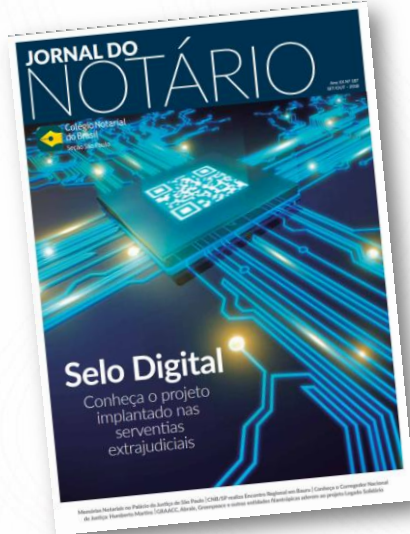
- Apresentar e desenvolver comportamentos e procedimentos na serventia com foco total no usuário
- Desenvolver relacionamentos de longo prazo com o cliente interno e externo e conquistar a sua lealdade
- Motivar o trabalho em equipe e a excelência no atendimento
- Apresentar as vantagens de se atuar em equipes
- **Elevar o número de atendimentos, ampliar o autoconhecimento e melhorar o ambiente de trabalho**

O Mundo 4.0 – desafio para as empresas e as pessoas

- Tarefas rotineiras e repetitivas estão ameaçadas pela automatização
- Pessoas vão viver 120 anos
- Trabalho com significado
- Sustentabilidade e Meio Ambiente



Os Cartórios Conectados



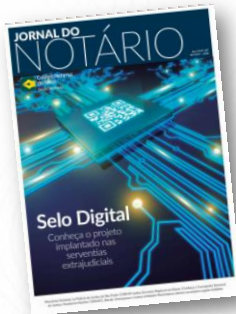
Associados do Clube de Vantagens CNR têm Certificado Digital com condições especiais

Novidades | Deixe um comentário | 8 de novembro de 2018

Fonte: <http://sinoregoias.com.br/category/voidades/>

Arpen/BR lança plataforma ALICE como principal fonte dados estatísticos de registro civil

Novidades | Deixe um comentário | 25 de outubro de 2018



É hora de reduzir o seu **chum!**

Osvaldo Cruz/Corbis

A modernização de empresas está sendo realizada em ritmo acelerado. Isso ocorre porque as empresas precisam se adaptar ao mercado globalizado, onde a concorrência é cada vez mais acirrada. Para isso, é necessário investir em tecnologia e inovação.

Investir em tecnologia é essencial para a competitividade das empresas. Isso inclui a adoção de sistemas de gestão, ferramentas de marketing digital e plataformas de atendimento ao cliente.

Outro ponto importante é a capacitação dos colaboradores. Isso pode ser feito através de cursos, workshops e treinamentos em áreas estratégicas.

Por fim, é importante manter a transparência e a ética nos negócios. Isso ajuda a construir uma reputação sólida e a atrair novos clientes.



Osvaldo Cruz/Corbis

Qualidade no atendimento é essencial para a fidelização dos clientes. Isso pode ser alcançado através de treinamentos e processos padronizados.

Outro ponto importante é a agilidade na entrega dos produtos e serviços. Isso pode ser alcançado através de processos otimizados e tecnologia.

Por fim, é importante manter a comunicação aberta com os clientes. Isso ajuda a entender suas necessidades e a oferecer soluções personalizadas.

Osvaldo Cruz/Corbis

Construir uma marca forte é essencial para a competitividade das empresas. Isso pode ser alcançado através de estratégias de marketing e branding.

Outro ponto importante é a inovação constante. Isso pode ser alcançado através de pesquisa e desenvolvimento e parcerias estratégicas.

Por fim, é importante manter a flexibilidade e a capacidade de adaptação. Isso ajuda a lidar com mudanças no mercado e a aproveitar novas oportunidades.





O cliente ainda é, acima de tudo, nossa maior **necessidade**.

Um Desafio

O “**CHOQUE**” DE GERAÇÕES!



Três Ferramentas da Qualidade Total Aplicadas aos Serviços:

- 1º) *Brainstorming*
- 2º) *Os cinco por quês*
- 3º) *O cliente interno*



Três Ferramentas da Qualidade Total

1º) **Brainstorming.** Tempestade de Ideias:

Reunião para Implantação de Melhorias:

Princípios:

- Quantidade gera Qualidade
- Priorização
- Transparência
- Comprometimento
- Prevalece o pensamento criativo e não o crítico

“Respeite uma ideia, venha ela de onde vier.”

Deve ser:

- a) Simples
- b) Facilmente quantificável
- c) Implantação imediata
- d) Sem necessidade de investimento
- e) Criar lista de prioridades e acompanhar a evolução

Reuniões de Brainstorming

(Alex Osborn – anos 50)

Atividade desenvolvida para ativar a capacidade criativa de grupos de trabalho.

Data: _____ Reunião nº: _____ Tempo de duração: _____ minutos.

Nº de participantes: _____

Condutor da reunião: _____

Item	Proposta/Solução	Autor/Setor	Planejado	Realizado	Obs.

Brainstorming Recomendações Importantes



1. Objetivo: unir o grupo, facilitar o diálogo e interatividade;
2. O condutor deve ser imparcial, restringir-se aos fatos;
3. O condutor não deve tomar partido durante a reunião;
4. O condutor deve propor um cronograma de reuniões. Ex.: Datas de reuniões mensais para os próximos 6 meses;
5. O condutor dá a palavra a cada participante, um de cada vez, no sentido horário, anotando os comentários numa folha grande para que todos vejam;
6. As convocações são verbais, ou por escrito, antecipadamente para permitir preparação dos participantes;
7. Encerrado o tempo da reunião, os assuntos não abordados ficam para a próxima reunião.
8. Definir um cronograma de reuniões futuras

2º) Os cinco por quês - Como chegar à raiz do problema

Aplicar os 5 Porquês. Ex: Faltou dinheiro no caixa.

P1- Por que está faltando R\$ 10,00 no caixa?

R1- Porque o Paulinho passou a cobrança errada.

P2- Por que o Paulinho passou a cobrança errada?

R2- Porque ele está na correria. Era R\$ 15,00 e ele cobrou só R\$5,00.

P3- Por que ele cobrou só R\$ 5,00?

R3- Porque não deu para se concentrar. Tá muito corrido!

P4- Por que não deu pra se concentrar?

R4- Porque o Paulinho está sobrecarregado

P5- Por que o Paulinho está sobrecarregado?

R5- Porque a Cida, do setor dele, "não quer nada com nada!"

Solução: Ao invés de punir Paulinho, pedir maior empenho à Cida

3º) Cliente Interno: funcionários que são destinatários dos serviços de um fornecedor interno

Eliminar

- Bairrismos
- Rivalidades
- Comunicação Imperfeita
- Desunião



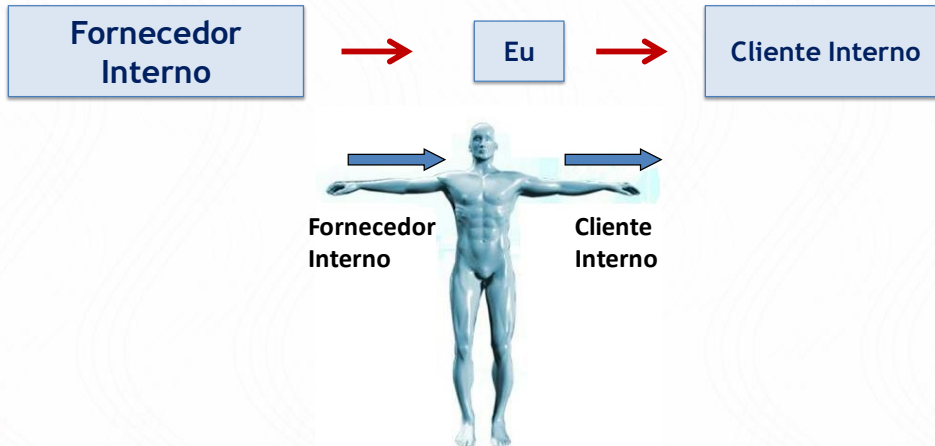
Implantar:

- União do Time
- Comunicação Detalhada
- Responsabilidade Mútua
- Visão do Cliente "Real"



"Não passe adiante um produto/serviço que apresente algum defeito. Não existe possibilidade de resolver na próxima etapa" (Toyotismo)

Quem é o meu Cliente Interno? Quem é o meu Fornecedor Interno?



A Evolução do Atendimento ao Cliente



TELEFONE

- Atender prontamente
- Paciência
- Sorriso na voz
- Conhecimento técnico



PESSOAL

- Sorriso
- Cordialidade
- Boa aparência
- Olhos nos olhos
- Clareza
- Demonstrar vontade de resolver
- Comprometimento
- Personalização
- Sinais corporais não verbais

Se oferecermos ao cliente algo positivo, certamente receberemos de volta algo encorajador e estimulante

Postura Profissional

o comportamento **faz** a diferença

- ✓ no atendimento
- ✓ no convívio com os colegas
- ✓ na empresa como um todo



BOM
profissional

tem conhecimento
técnico

adequado com um
comportamento
desejável

Tom de Voz e “Olho no Olho”

Falar alto pode conturbar o ambiente, atrapalhando os colegas ao lado

“Os olhos são o espelho da alma”

É possível medir o estado emocional da pessoa através da sua voz



As Habilidades de Quem Atende:

Básicas e Necessárias

- Postura
- Apresentação
- Comunicação
- Gramática; redação
- Conhecimentos técnicos
- Tolerância
- Informática
- Ética
- **Saber escutar**



As Habilidades de Quem Atende:

Diferenciais e Complementares

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Planejamento • Criatividade • Trabalhar em equipe • Visão do todo • Lealdade aos valores do cartório • Versatilidade | <ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa • Humildade • Categoria para dizer “NÃO” • “Por a mão na massa” • Engajar-se em satisfazer os clientes • Falar outro idioma |
|---|---|



Evitar Atender Assim:

- Falando rápido demais
- A pessoa não está...
- São normas da empresa, não posso fazer nada...
- Ligue amanhã, estamos encerrando o expediente...
- Foi falha do sistema...
- Misquiciii...
- Aguarde um *momento*, por favor.
- Ligue para o nosso SAC, na opção X, depois na Y e em seguida na Z.
- O responsável está no banheiro



O cliente quer:

1. Respostas rápidas
2. Alguém responsável por elas
3. Postura de compromisso

Dicas para se comunicar bem no Cartório

- ✓ Utilize o melhor canal . Melhor pessoalmente? Por telefone? E-mail?
- ✓ Que linguagem utilizar?
- ✓ Elogie e envolva a equipe no assunto
- ✓ Acompanhe o trabalho do seu subordinado. Não o deixe “desamparado”
- ✓ Seja atencioso com todos
- ✓ Dê *feedback*, acompanhe a evolução do assunto



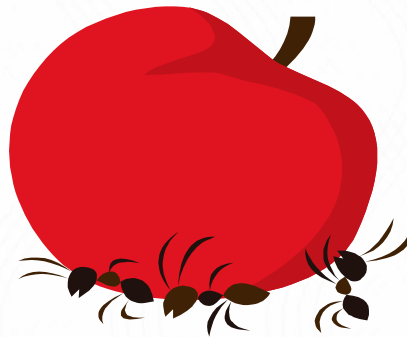
Resumindo...



Data: _____
Destinatário: _____
Assunto: _____

Remetente

Trabalho em Equipe



“Juntos somos mais.”

Equipe X Grupo

Indivíduo



Grupo



Equipe

GRUPO

$$2 + 2 = 4$$



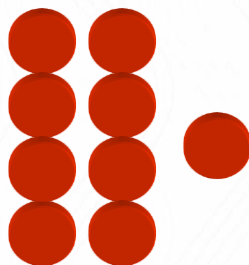
EQUIPE

$$2 + 2 = 5$$

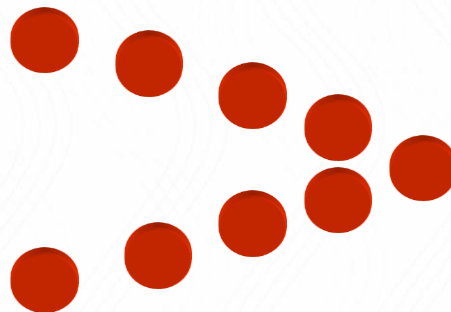


Na equipe todo mundo se expõe e não se constrange com os erros.
É com os erros que evoluímos.

Formas de Liderar a Equipe



Búfalos



Gansos

Equipes

Um pequeno número de pessoas com habilidades complementares, comprometidas com objetivos, metas de desempenho e abordagens comuns pelos quais se consideram mutuamente responsáveis.

Um Conjunto de Pessoas + Um Objetivo Comum



A criação do “Espírito de Equipe”

O Combustível: Afetividade versus Antagonismo

“ O programa é de qualidade se o programador for de qualidade”

Reflexão Individual:

P1 – Como eu funciono quando trabalho com os outros?

P2 – O que posso e quero melhorar?

P: Por que trabalhar em equipe?



Por que trabalhar em equipe?

1. Várias cabeças pensam melhor do que uma
2. Eleva a capacidade de formar relacionamentos
3. Provoca o contato com pessoas diferentes
4. Pessoas diferentes complementam nossas habilidades
5. Propicia a melhoria do desempenho
6. Feedback como ferramenta de crescimento



A Formação do Espírito de Equipe

1. União
2. Criatividade
3. Inovação
4. Foco único
5. Ser polivalente
6. O sucesso é de todos



Antes
braços → mentes

Hoje
mentes → corações

O Líder e o Poder do Elogio

Requer elaboração

Traz **LUCRO** para todos

Pesquisa HBR 2011 – Rede Best Buy

Satisfação → Engajamento

Metodologia:

1. Elogie rápido
2. Com frequência
3. Próximo ao ato
4. Destaque o que é importante
5. Seja específico



Evite o sanduiche

Elogio

Crítica

Elogio

Como lidar com clientes difíceis?



- Revidar? **Jamais!**
- Tenha elevado estoque de tolerância
- Sorriso no rosto e na voz
- Demonstre vontade em resolver



A Arte de Recuperar Clientes Ampliar o Atendimento

- Agir depressa ! Prontidão no atendimento!
- “Desculpe”, parece ser a palavra mais difícil.
- Garantir que erros serão levados a sério.
- Fazer *follow-up* no cliente. A falha foi atendida?
- Reaja rapidamente. Perceba o tempo do cliente.
- Autonomia do pessoal da “Equipe da linha de Frente”.

Reclamação

Oportunidade de aperfeiçoar processos,
produtos e serviços a baixo custo.



Como Transformar o Cliente em Vendedor Ativo?



Fazendo algo que ele não espera!

Fazendo algo que ele não espera!

Fazendo algo que ele não espera!



Fazendo algo que ele não espera!

“Todo trabalho é um autorretrato da pessoa que o realizou, **autografe o seu com excelência**”

Cartaz de uma oficina mecânica



Obrigado!

Gilberto Cavicchioli
(11) 5589-8921 / 99938-5997
gilberto@professionalsa.com.br
www.professionalsa.com.br