

Eu sou seu cliente sabia?

- REPRODUÇÃO AUTORIZADA -

Eu sou seu cliente sabia?

Instrutora: Jane Costa de Paula Oliveira



www.cmbh.mg.gov.br
escoladolegislativo@cmbh.mg.gov.br

CLIENTE INTERNO



Instrutoria: Jane Costa de
Paula Oliveira

FOCO NO CLIENTE

▣ O que é CLIENTE?



O QUE É CLIENTE INTERNO?

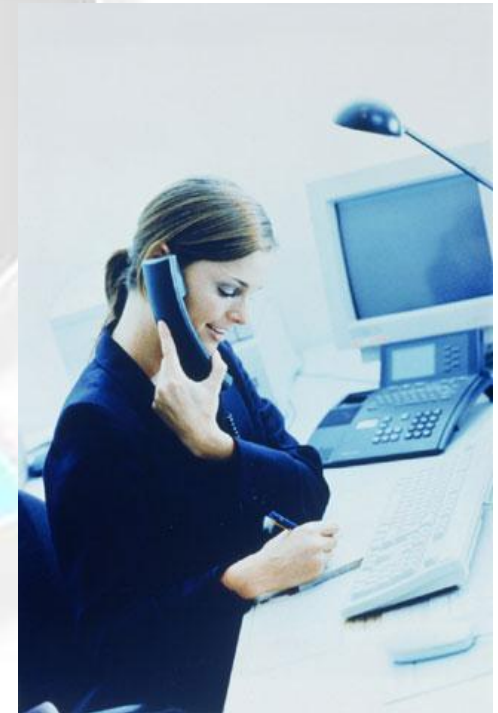
- ▣ Cliente interno é qualquer pessoa ou área que depende de você ou da sua área, no todo ou em parte, para realizar seu trabalho

Fonte: Karl Albrecht, Revolução nos serviços - pág. 142



CLIENTE INTERNO

- É quem faz a demanda.
- É quem cobra o serviço porque precisa dele para realizar o seu próprio trabalho.



Quem é cliente do seu setor?

- ❑ O setor ao lado?
- ❑ Um setor de outra Diretoria?
- ❑ O vereador?
- ❑ O cidadão?

CLIENTE



- ❑ O servidor é cliente do chefe?
- ❑ O chefe é cliente do servidor?

O que é FORNECEDOR INTERNO?

- é aquele que é capaz de corresponder às necessidades do cliente interno, resultando num padrão de troca satisfatória para a organização.



Responsabilidades Gerenciais

- Qual deve ser a atuação do gerente em relação ao cliente?

É sua responsabilidade...

1º - Identificar quem são seus **clientes**

- Definir que setores são prioritários (aqueles que dependem mais dos seus serviços)
- Localizar as falhas no atendimento interno
- Definir um padrão de qualidade para o atendimento aos seus **clientes**

É sua responsabilidade...

2º - Ter clareza do que o cliente necessita:

- O que o cliente necessita corresponde ao que ele deseja?
- O cliente sabe exatamente do que necessita?
- O setor deve trabalhar para quê?
 - Para atender ao que cliente deseja ou ao que o cliente necessita?

É sua responsabilidade...

3º - Estruturar o setor para atender a necessidade do cliente

- Planejar processos de trabalho
- Estabelecer Rotinas
- Disponibilizar equipamentos
- Organizar espaço físico

É sua responsabilidade...

4º - Cuidar da preparação e treinamento dos servidores:

- Determinar o padrão de qualidade esperado
- Encaminhar servidores para aprendizado e qualificação técnica para a execução das atividades

Funcionário mal treinado, funcionário
mal instruído

Conseqüência de atividade gerencial
inadequada



Resulta em atendimento inadequado
ao cliente interno e externo

Atendimento ao Cliente Interno

- O atendimento ao cliente interno caracteriza-se pelas atitudes que os indivíduos têm uns com os outros e pela maneira como as pessoas servem e se relacionam umas com as outras dentro da organização.

É sua responsabilidade...

- ❑ Fazer com que seus funcionários percebam que há um objetivo comum.
- ❑ Levá-los à compreensão que para atingir o objetivo com sucesso devem trabalhar com fornecedores e clientes internos que merecem tanta atenção e qualidade quanto o cliente externo.

É sua responsabilidade...

5º - Difundir a cultura do bom atendimento ao cliente:

- O motivo primordial da função do servidor público é *servir ao público*
- A exigência gerencial deve ser a de que o atendimento tenha boa qualidade

ATENDIMENTO DE QUALIDADE

- É resultado de gestão de pessoal adequada, instalações, processos internos e bens facilitadores.
- Qualidade em serviços significa qualidade em gestão de pessoas.

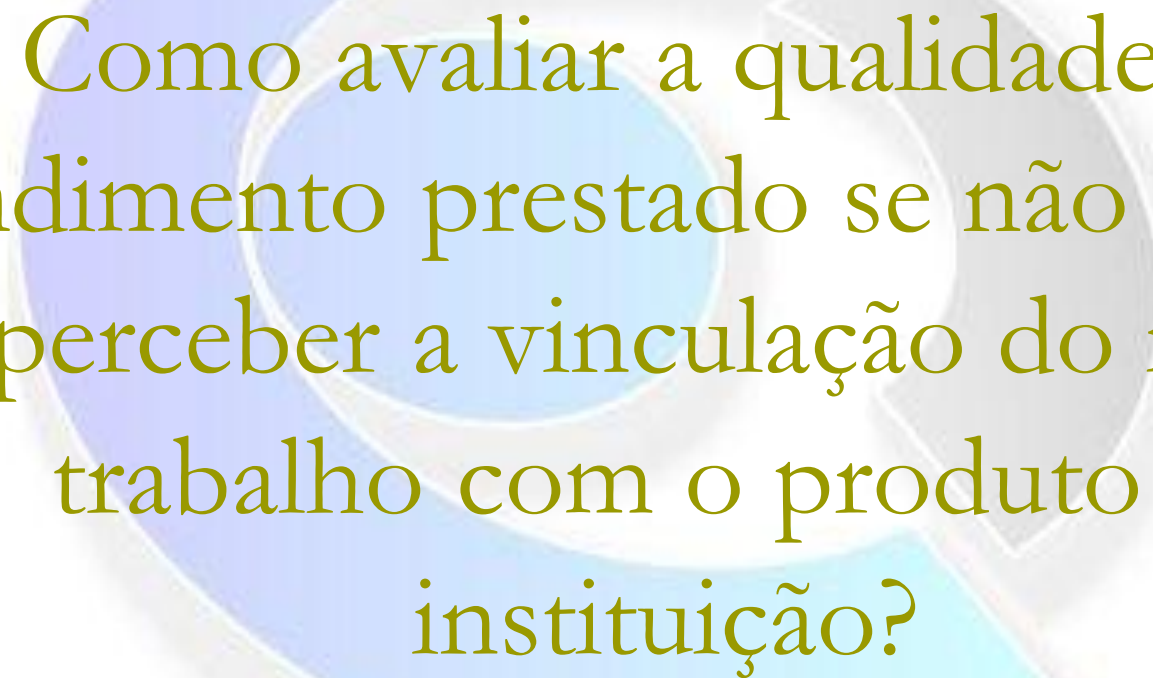
É sua responsabilidade...

- O gerente deve usar sua habilidade de influenciar as pessoas para trabalharem entusiasticamente visando atingir os objetivos identificados como sendo bem comum, executando as tarefas ao mesmo tempo em que fortalece as relações com a equipe.

É sua responsabilidade...

6º - Reavaliar periodicamente:

- Se o setor está atendendo de fato às necessidades dos clientes
- A qualidade no atendimento pessoal ao cliente



Como avaliar a qualidade do atendimento prestado se não consigo perceber a vinculação do meu trabalho com o produto da instituição?

O que é ser líder em serviços?

- “Liderança em serviço é um modelo de gestão que visa transformar uma organização numa entidade motivada pelo atendimento ao cliente.”

(Revolução nos serviços – Karl Albrecht – Pág. 23)

Responsabilidade Gerencial

Cabe ao chefe pensar e agir como uma pessoa prática, que serve como modelo para guiar e apoiar outras pessoas na organização. Ou seja, pensar e agir como **líder em serviços.**



Competências do Líder de Serviços

- Comunicar e facilitar a comunicação interna;
- Partilhar a missão, o foco e os limites de atuação da área;
- Estimular a iniciativa das pessoas;
- Ouvir idéias e sugestões;



Competências do Líder de Serviços

- Tomar decisões compartilhando-as com as pessoas;
- Assumir os riscos inerentes às inovações;
- Confiar na capacidade das pessoas;
- Exigir lealdade aos objetivos.

