

AFINAL, O QUE SIGNIFICA SATISFAZER O CLIENTE



Não basta investir na melhoria da produção de bens ou serviços. É preciso apostar no atendimento, conhecer e satisfazer o cliente.

Você tem a oferecer um produto essencial ao desenvolvimento dos negócios: a satisfação do cliente. É o que resume todo o esforço da empresa em direção à qualidade. Há quem afirme hoje que as empresas são, na verdade, processos de satisfação do cliente e não apenas de produção de bens e serviços. Não é por outro motivo que organizações modernas buscam uma estrutura direcionada ao cliente.

O primeiro aspecto a ser levado em conta na satisfação do cliente é o atendimento. É um item importantíssimo, mas bastante relegado, mesmo por empresas que primam pela qualidade.

Antes de chegar propriamente ao cliente, a empresa que trabalha com Qualidade Total considera como cliente a próxima pessoa (ou etapa) do processo de produção e distribuição.

Uma regra de ouro: o perfeito conhecimento dos clientes, suas necessidades, problemas e expectativas, é ponto indispensável para o bom atendimento. É preciso ter sempre em vista aquilo que realmente tem peso decisivo para o cliente. Pergunte aos clientes o que eles querem, precisam ou esperam. Investigue como os clientes avaliam os produtos ou serviços que lhes são prestados.

Fonte: <http://www.etiquetas.com.br/blog/5-afinal-o-que-significa-satisfazer-o-cliente>