



Especialistas em Serviço

2014



Objetivo:

Que vocês adquiram ferramentas práticas que lhes permitam oferecer um serviço de qualidade diante de qualquer situação que se apresentar na operação, tendo sempre em mente:
Satisfazer o Cliente.



5 Elementos do Serviço Estelar

Para conseguir um Serviço Estelar encontra-se alguns pontos importantes que devemos sempre ter em mente.

Você pode descobrir o que são?





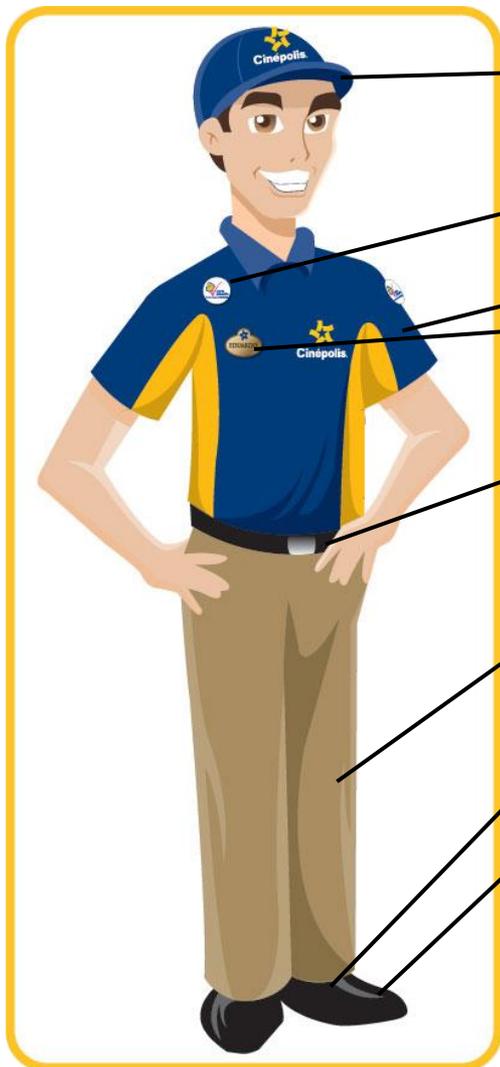
Ajuda: Escute cuidadosamente seus clientes



- ✓ Compartilhando conhecimento.



Imagem Pessoal



- ★ Boné do uniforme
- ★ Pins: máx. 2: um acima do crachá e outro na manga esquerda.
- ★ Camiseta do uniforme
- ★ Crachá
- ★ Cinto preto, fino e com fivela discreta.
- ★ Calça do uniforme. Passada.
- ★ Meias pretas.
- ★ Sapatos fechados, pretos e bem lustrados (não é permitido tênis).



Que bicho você é?



- ✓ Se eu fosse um animal, qual seria?
- ✓ Na floresta, como os animais me veem?
- ✓ Se eu pudesse ser um animal, qual seria?





O que os olhos nos dizem?





Ajuda: Transmite confiança em você mesmo



- ✓ Em equipe, leiam o texto que será entregue.
- ✓ Cada grupo sublinhará 3 ideias que achar mais aplicável em seu caso.



Experiências Cinépolis



Compartilhem seus momentos conosco.

Clientes Difíceis



Haverá muitas situações em que apesar do nosso desejo de oferecer um serviço estelar, os clientes mostram raiva ou aborrecimento:

- ✓ Problemas externo;
- ✓ Expectativas não atendidas.

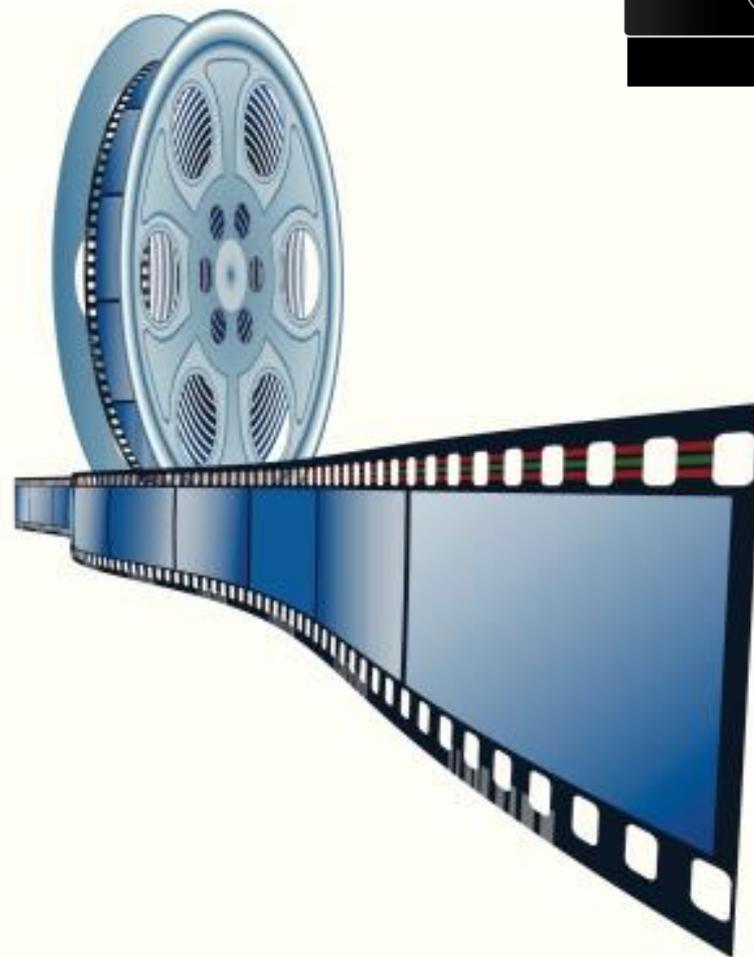




GOS TUSA Q
Feito com
ACTT L
Vamo com

Agora que vocês já conhecem os elementos

do serviço estelar, **sejam produtores** desse filme; oferecendo um atendimento surpreendente e encantador.



Gerir Clientes Difícies

- ✓ Em grupo, leiam o texto Clientes Difícies e discutem entre vocês.



p.30

APRESENTAÇÃO EM EQUIPE



OBRIGADA!

Daniele Endler

e-mail: dendler@scanton.co

e-mail: gsanches@cinapolis.com