



Evolução no Serviço **Bem-vindo!**

Objetivo

- **Reforçar** aos participantes a importância da **qualidade do serviço** que proporcionada aos clientes.
- Manter uma **atitude uniforme** de serviço entre todos os colaboradores da Cinépolis.
- Determinar **planos de ação**, de acordo com o conhecimento e análise das necessidades dos clientes, para elevar o nível do serviço proporcionado.



A qualidade do serviço no Brasil:

- Como é o serviço (atendimento + produto) prestado na sua região?
- Na sua opinião, o que é necessário para oferecer um bom atendimento?

Troca de conhecimento entre grupos



Criar um link com o cliente



Atributos:

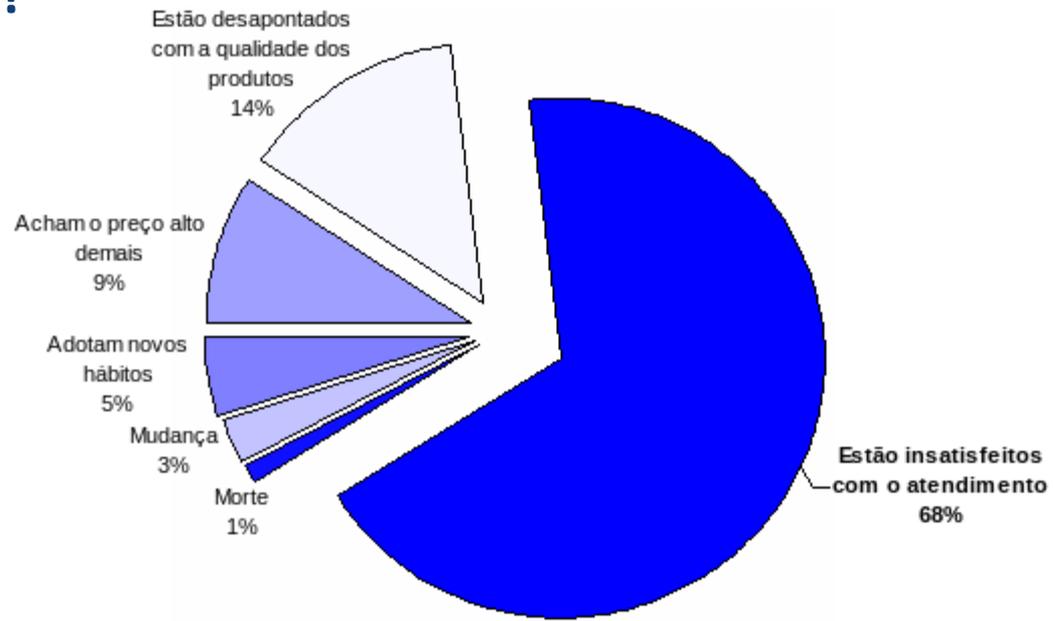
Produto + Atendimento + Experiência = Satisfação do cliente

Nível de satisfação dos clientes

Um estudo feito pela **TARP – Technical Assistance Research Program** mostrou que:

Os Clientes que tiveram más experiências em algum serviço contam para, em média, nove ou dez pessoas. Porém quando ficam satisfeitos, comentam com apenas 6 pessoas sobre a marca.

Por que se perde um cliente?



Fonte: US News and World Report

“Em nosso negócio, uma pessoa não consegue fazer muita coisa isoladamente. Você tem de criar um time a seu redor”.

Steve Jobs



Bexigas



**Paixão em
atender...**

**Compromisso com
os clientes...**

**Integridade nas
informações...**

**Vocação em Servir
os nossos
clientes...**

**Agir com
entusiasmo...**



Improvisações em jogos de papéis



Momento de Verdade

Como se define “Momento de Verdade”?

Um Momento de Verdade é esse preciso instante no qual o cliente entra em contato com a Cinépolis e, a partir desse contato, se forma uma opinião sobre a qualidade do serviço.

Momento de Verdade



Os Pecados no serviço



OS 7 PECADOS

- ① APATIA
- ② DEMORA
- ③ TRATAMENTO FRIO
- ④ INSENSIBILIDADE
- ⑤ DESINFORMAÇÃO
- ⑥ DESRESPEITO
- ⑦ IGNORÂNCIA

Os Pecados no serviço

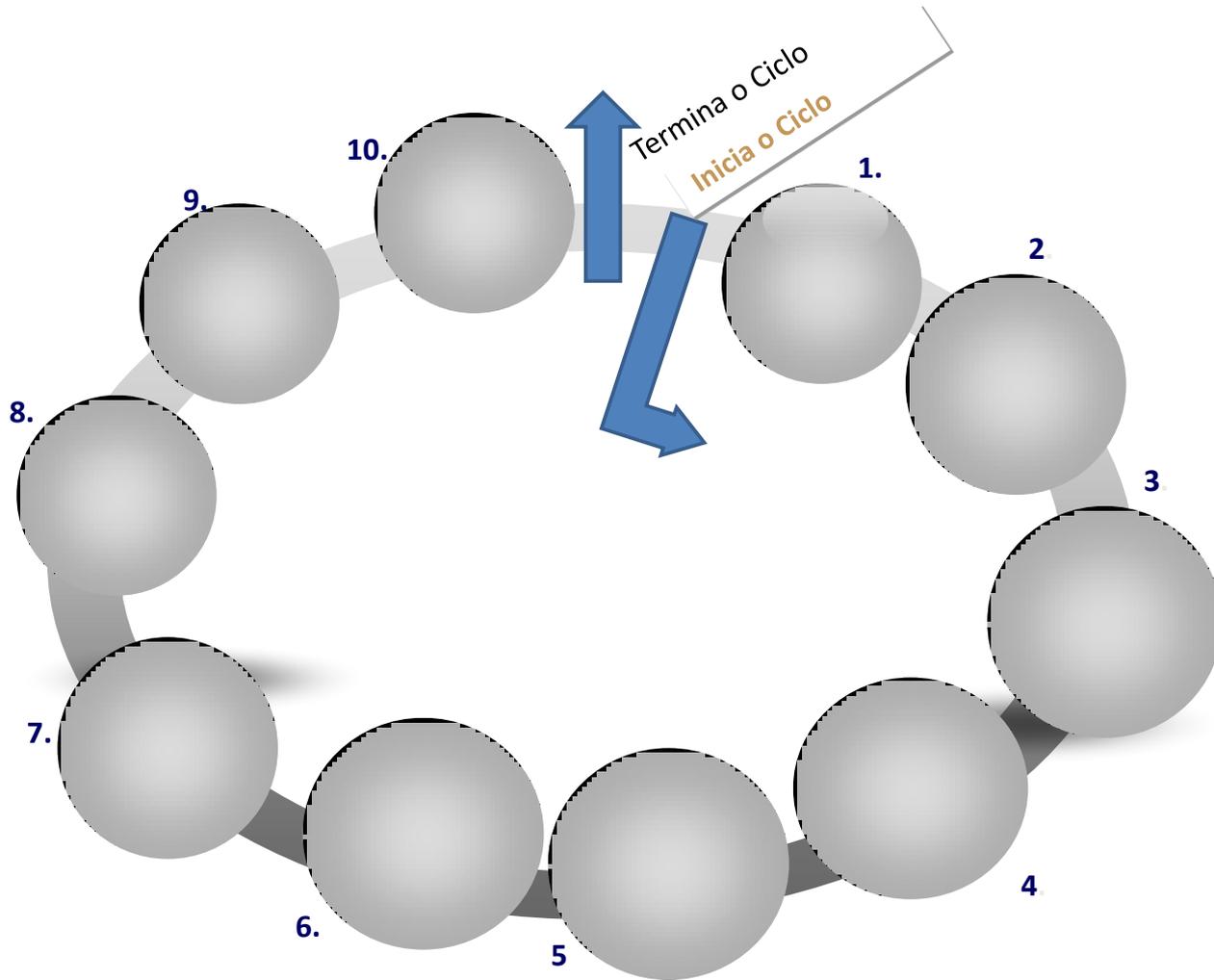
Cada equipe deve preparar uma apresentação de um dos pecados do serviço (que corresponde por sorteio).

Refletir sobre:

- Quais pecados eram e quantas vezes tem caído esses pecados em seu dia-a-dia?
- Como podemos evitá-los?

O que é o Ciclo do Serviço?

- É um mapa dos Momentos de Verdade, à medida que os clientes experimentam.
- O ciclo de serviço é ativado cada vez que o cliente entra em contato com o negócio.
- A importância de fazer os ciclos do serviço para as diferentes áreas da organização consiste em poder ver através dos olhos dos clientes ou usuários.



Fonte: Karl Albrecht y Lawrence J. Bradford; "A Excelência no Serviço".

**O nível de qualidade que a
Cinépolis oferece aos
nossos clientes
depende de cada
um de nós.**



APRESENTAÇÃO EM EQUIPE

