

2003

# **QUALIDADE NO ATENDIMENTO BANCÁRIO**

**Assegurando à qualidade  
um lugar de destaque: foco estratégico**

**Os benefícios do bom atendimento**

**2003**

**A competitividade e a excelência no atendimento**

## **Respeito aos direitos dos clientes:**

- **compromisso dos bancos**
- **inspirando a organização para a evolução baseada na voz do cliente**
- **conquistando a admiração na solução de problemas**



## *Dimensão Tecnológica*

### *Conveniência*

- **Agilidade**
- **Facilidade**
- **Serviços Eletrônicos**  
Caixas Eletrônicos, Banco por telefone, Home/Office Banking, Múltiplos acessos (computador, celular, TV ...)

## *Dimensão Humana*

### *Serviços Agregados*

- **Pessoas capacitadas**
- **Respeito ao consumidor**
- **Canais específicos para ouvir os clientes**

# Serviços de Apoio aos Clientes

Agência - Cliente procura a agência para solucionar seu problema ou insatisfação

Ouvidoria Interna

**Canais Diretos aos Clientes:**

- Por Telefone - SAC
- Pela Internet (e-mail ou chat)
- Ombudsman (Sudameris)
- Ouvidoria (Banco de Brasília)

- Bacen
  - Procon
  - Imprensa
  - Ministério Público
  - Outras Instituições
-  **Ranking**

**CANAIS INTERNOS**



**OPORTUNIDADES:**

- Aprendizado
- Melhoria
- Fidelização
- Imagem



**CANAIS EXTERNOS**



- Itaú Bankfone Apoio a Clientes
- Atendimento ao Cliente Real
- Citiphone Banking
- Alô Bradesco
- Telefone 30 Horas
- Atendimento ao Cliente HSBC
- BB Responde
- SAC Caixa
- BRB Ouvidoria



**Programa Atendimento Estrela**



**Academia ABN AMRO Real**



**Programa Cliente Misterioso**



**Programa 30 Horas de  
Motivação**



**Treinet - Programa Bradesco  
de Atendimento**



**Programa Zero Erro**

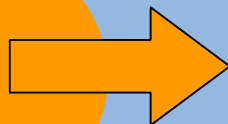


**Programa 'TAO - Talentos e  
Oportunidades'**

## Fatores Críticos



**Pessoas**



Alinhamento

Atividade

Organização

Processos

**Qualidade do  
Atendimento**

**As pessoas fazem a diferença.**



- **Sensibilização**
- **Capacitação**
- **Empoderamento**
- **Priorização das decisões de bom senso no contato com o cliente.**

**Os avanços nos bancos**

**Pessoas**

Alinhamento

Organização

**Qualidade do Atendimento**

Produtividade

Processos

**Programas Internos de Recrutamento de Talentos**

**Academias de Formação e Reciclagem Constante**

**Treinamento via Intranet**

**Certificação Atendimento a Investidores**

**Programas de Incentivo**

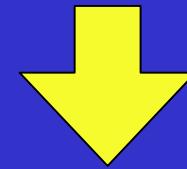
**Acompanhamento Fisioterapêutico, Ginástica Laboral e Tai chi chuan**

**Comunicação Interna**

**Banco de Idéias**



**Serviço ao cliente deve ser gerenciado.**



- **Gerenciamento X Qualidade total .**
- **Estabelecimento de métricas do serviço.**

**Os avanços nos bancos**

**Pesquisa**

**Produtividade e Processos**

**Alinhamento Organizacional**

**Atendimento**

**Medidores de Qualidade dos Serviços e do Atendimento das Agências**

**Área de Reclamações e Suporte Agências**

**Integração de todos os serviços por telefone**

**Certificação ISO 9000 para Produtos e Processos**

**Sistemas Integrados para apoio ao Cliente**

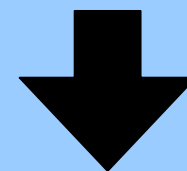
**Área de Gestão das Melhorias Contínuas**



**Pessoas**

**Qualidade do  
Atendimento**

**O problema do cliente  
deve ter solução  
eficaz.**



- **Solução tempestiva dentro da expectativa**
- **Aliando atenção e cordialidade.**
- **Promovendo aumento da satisfação do cliente.**

**Os avanços nos bancos**

**Pessoas**

**Alinh  
Or**

**Qualidade do  
Atendimento**

**idade**

**Programas de Melhoria do Atendimento**

**Células de Apoio ao Sistema de Defesa do Consumidor**

**Atendimento On line - Chat - aos clientes**

**Atendimento a Portadores de Necessidades Especiais**

**Movimentações em conta: informações por celular**

**Pesquisas de satisfação com clientes**

**Campanhas de Segurança dos Serviços Eletrônicos**

**Escolha do canal para resposta**



**Visão compartilhada do cliente.**



- **Cultura e Valores x Satisfação do Cliente**
- **Código de Ética**
- **Importância do conhecimento do cliente.**
- **Estímulo ao aprimoramento contínuo.**
- **Quem não está atendendo ao cliente, está a serviço daquele que o faz.**

**Os avanços nos bancos**

**Programa Executivos em Ação**

**Site de Apoio na Intranet**

**Sensibilização: Vídeos, Reuniões Bacen e Procon e Imprensa, etc**

**Relatórios de monitoramento - área**

**Comitês de Qualidade**

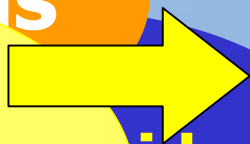
**Avaliação das Diretorias**

**Capacitação das equipes de agências para atender reclamações**

**Alinhamento**

**Organizacional**

**Atendimento**



**Processos**

**Qualidade**

**Sistemas**

# ***R E S U L T A D O S***



***Sistema Sólido***



***Avaliação Positiva***



***Redução das Reclamações***