

QUALIDADE NO ATENDIMENTO BANCÁRIO

**Ouvir é o pressuposto para
estar aberto ao futuro**

2003

OUVIR, literalmente, significa :

- **Perceber, escutar;**
- **Dar atenção a;**
- **Escutar os conselhos ou razões;**

E para os Bancos Ouvir os clientes é:

- Aprender as expectativas e necessidades dos clientes

CONHECIMENTO;

- Acolher, escutar de forma comprometida

ATENÇÃO;

- Entender a percepção do usuário de serviços bancários

COMPREENSÃO;

- Exercitar a capacidade de se auto avaliar e de elaborar mudanças

TRANSFORMAÇÃO;

As fontes do Ouvir

CONHECIMENTO

ATENÇÃO

COMPREENSÃO

TRANSFORMAÇÃO

Pesquisas



Imprensa



Canais Dedicados / SAC



Sistemas de Defesa do Consumidor



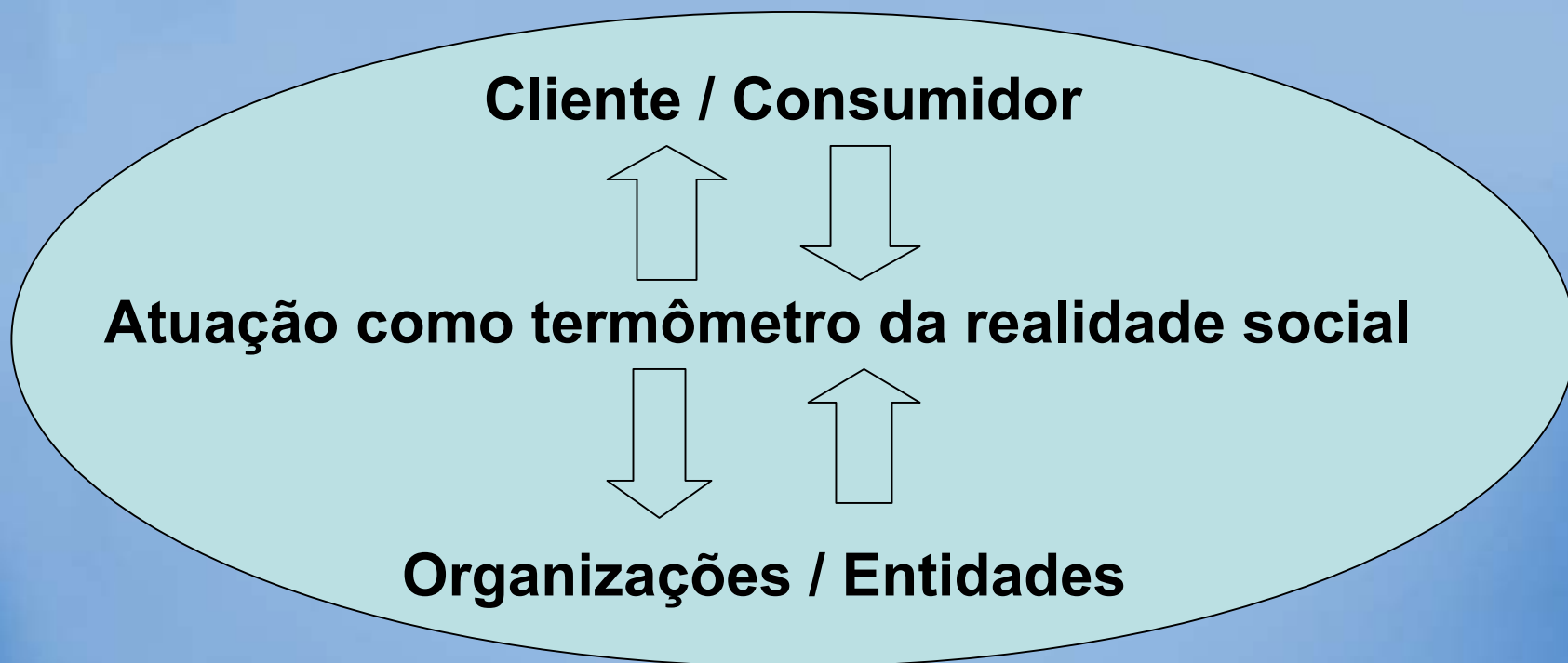
Dia-a-Dia



Pesquisas

- Internas - Clima Organizacional;
- Satisfação de clientes;
- Institucional / Marca;
- Comunicação - material promocional, veículos de comunicação, linguagem, 'recall';
- Produtos e Serviços;
- Atendimento ao cliente nos canais - agência, Call Center;
- Posicionamento - PIF, Top of Mind;

Imprensa



Canais Dedicados / SAC

“A percepção dos consumidores quanto à qualidade dos serviços resulta da comparação entre as expectativas antes da prestação dos serviços, e a experiência efetiva com os serviços. A avaliação da qualidade deriva do processo de prestação dos serviços e dos resultados alcançados com os serviços.”

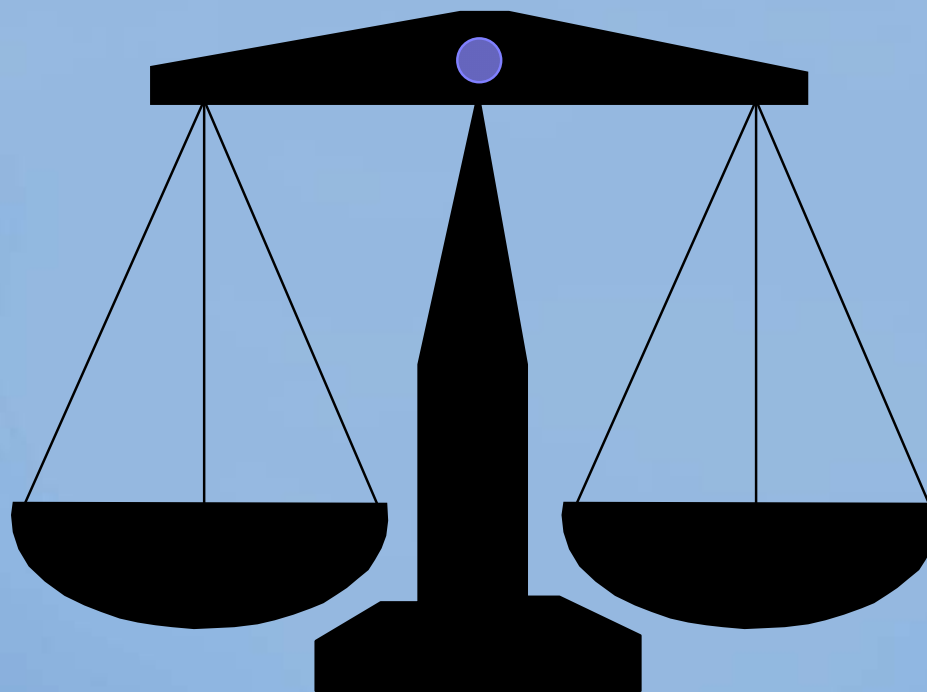
Experiência \neq **Expectativa**  **“ SAC ”**

Dimensões de Qualidade do SAC



- Disponibilidade;
- Empatia;
- Assertividade;
- Confiabilidade;
- Tangibilidade;
- Suscetibilidade;

Sistema de Defesa do Consumidor



Dia-a-Dia

**“Excelência é uma arte conquistada pelo
treinamento e pelo hábito.
Somos o que fazemos sempre.”**

Aristóteles