

Veículo: Portal O Debate

Data: 29 de Janeiro de 2014

Assunto: Objetivo para 2014: Melhorar a satisfação dos clientes

Link: <http://www.odebate.com.br/ideias-em-debate/objetivo-para-2014-melhorar-a-satisfacao-dos-clientes-28-01-2014.html>



Objetivo para 2014: Melhorar a satisfação dos clientes

Melhorar a satisfação de meus clientes. Muitos concessionários têm este objetivo traçado para 2014 como parte das resoluções de ano novo.

Autor: Igor Kalassa

Muitas dessas lojas estão sendo pressionadas pelas montadoras a darem mais atenção à satisfação do consumidor. É possível notar que a prática do brinde ainda está muito presente. Prefere-se dar um brinde para suavizar um problema do que corrigir o processo.

A verdade é que mudar processos não é tarefa fácil, principalmente quando trabalhamos com produtos caros e com margem reduzida. Para dificultar, o cliente ainda mistura a satisfação com o produto com a satisfação com o atendimento prestado. Ou seja, medir a satisfação dos clientes requer muita disciplina e em alguns casos muito dinheiro. A notícia boa é que as ferramentas digitais permitem buscar a informação da satisfação de seus clientes sem investir muito.

Um e-mail, SMS ou até a boa e velha caixa de sugestões pode auxiliar bastante nesta tarefa. A internet permite que o cliente possa responder a uma pesquisa de seu computador sem ter que atender a uma ligação em algum momento inapropriado. Outro ponto importante a ser observado é que os mecanismos mais utilizados pelos internautas no Brasil já dispõem de resumo de avaliações de empresas. Entrem no Facebook de uma concessionária e verifiquem que, se ela estiver com o perfil corretamente montado, irão aparecer estrelas abaixo do nome.

Estes pontos contêm um agrupamento de informações e a nota final. O Google faz o mesmo. Por outro lado o site Reclame Aqui é muito utilizado e pode

diminuir a expectativa de um novo cliente ao verificar que uma empresa tem diversas reclamações. No final do ano passado um novo portal que pretende permitir não somente reclamações, mas também sugestões e comentários positivos foi lançado.

Ele se chama ISC Digital – Índice de Satisfação dos Clientes. Um ambiente onde os clientes de concessionárias podem escrever gratuitamente suas avaliações e sugestões. Mais de 7.000 avaliações já foram realizadas e o movimento é crescente. Em 2014 monitore estes canais, reveja sua política interna de pesquisas e trate cada reclamação ou sugestão como uma oportunidade de melhoria. Seus próximos clientes ficarão mais satisfeitos do que os que receberam um brinde como troca por um serviço mal feito.

****Igor Kalassa é CEO da 4Life Sistemas e Soluções, agência especializada em CRM Social e Marketing Digital para Concessionárias.***