



MUDANÇAS SIGNIFICATIVAS NO ATENDIMENTO



QUATRO DICAS PARA FIDELIZAR CLIENTES EM 2021

Dentre tantos aprendizados que 2020 trouxe para o mercado, a digitalização em conjunto com a boa experiência do cliente foram grandes aliados frente às incertezas dos últimos meses. Desde o começo da pandemia, foi possível acompanhar mudanças significativas na forma como as empresas passaram a atender seus consumidores e, principalmente, a se comunicarem com eles.

Para Tiago Serrano, CEO e fundador da SoluCX, empresa especializada em pesquisa de satisfação e NPS, esse movimento já era percebido há alguns anos, mas se intensificou com a necessidade de isolamento social.

“Como muitos empreendedores migraram os seus negócios para o online, o consumidor passou a ter mais opções com uma facilidade e agilidade que não se tinha no presencial. Isso fez com que as empresas entendessem a importância da conexão com o cliente e do valor deles para a empresa de forma geral. Acredito que, em 2021, o foco na opinião do consumidor será ainda maior”.

E para ajudar pequenos, médios e grandes negócios no aprimoramento dessa jornada, a SoluCX separou quatro dicas para impulsionar o relacionamento com o consumidor em 2021. Confira:

1 Quem são os clientes e o motivo deles se identificarem com a marca – Existem diferentes maneiras de compreender esse cenário, uma delas é por meio de pesquisas de satisfação, utilizando a metodologia NPS, que separa os clientes entre Promotores, Neutros e Detratores.

Por exemplo, se a empresa aplicar uma sondagem de três meses consecutivos, ela poderá, ao fim desse monitoramento, compreender quem são e como se comportam os clientes, além de tirar insights para melhorias contínuas dos processos de atendimento.

Outra característica interessante do método é que a partir do primeiro mês já é possível identificar os clientes promotores, neutros e detratores, impulsionando ações rápidas e proativas com base nas primeiras avaliações e considerações.



“Além desse contexto amplo, mês a mês, o dono do negócio consegue reparar possíveis contratemplos e pode reverter uma situação negativa. Isso ajuda a mostrar para o cliente que, mais do que o dinheiro dele, o negócio se importa com a experiência”, explica Tiago.

2 Gerencie seus canais de atendimento – A experiência do cliente é crucial para a retenção dele e isso se tornou ainda mais latente com a jornada online. Nessa perspectiva, é importante pensar em todas as fases de atendimento e alinhá-las para que façam sentido entre si e com o discurso de valores da empresa.

Invista em fluidez de qualidade, desde a publicidade até o pós-venda. Levar em consideração cada uma das opiniões auxilia na rápida resolução de problemas e a fortalecer o relacionamento com o consumidor.

3 Invista em qualidade – Uma marca forte tem mais chances de reter clientes, isso se dá pelo histórico da qua-

lidade nos atendimentos e na jornada oferecida ao cliente. Mais do que se preocupar em conquistar vários clientes, é necessário se atentar ao NPS do seu negócio. Sempre tenha em mente a seguinte pergunta: se o seu negócio não fosse seu, você o indicaria a alguém?

“Clientes promotores, ou seja, aqueles que gostam da marca e a indicam para amigos e familiares, podem ser grandes aliados ao crescimento dos negócios. Investir nesses relacionamentos duradouros e de qualidade, permite que a marca ganhe a confiança e se destaque dentre as diversas opções existentes no mercado”, conta Tiago.

4 Monte uma estratégia digital robusta – As perspectivas para 2020 no fim de 2019, com toda certeza, eram outras e, ainda que a tendência digital seja algo forte em inúmeros segmentos, faltava muito para alcançar um entendimento de como as coisas poderiam funcionar no online.

Agora, com o avanço da segunda onda do Coronavírus, é necessário que as empresas estejam preparadas para migrar, novamente, os seus negócios em aplicativos ou e-commerces. Para não sofrer tanto com uma possível restrição no atendimento, comece a pensar em estratégias que conversem com o seu público. Invista em plataformas diferentes, organize boas fotos dos produtos, reestruture o atendimento online e monitore essa mudança para reverter possíveis gaps.

Além dessas dicas, vale sempre manter um diálogo com os clientes mais próximos ou frequentes. Comece pela pergunta “de 0 a 10, quanto você indicaria nossos serviços a um amigo ou parente?”, esse movimento ajuda na melhoria genuína dos negócios e na fidelização dos clientes, que passam a se sentir parte desse movimento. - Fonte e mais informações: (<https://solucx.com.br/>).

EMPREENDEDORES COMPULSIVOS

#tenhacatrizes

Soft Skills x Hard Skills

Renata Maksoud (*)

Você saberia me dizer a diferença entre hard skills e soft skills?

Essas duas expressões definem os tipos de habilidades de um indivíduo, e esses termos são usados muito no mundo corporativo.

Originárias do inglês, as palavras skill (skills, no plural) significa habilidades, dons; hard significa duro e soft significa suave.

Entendendo as expressões, teremos hard skills definindo o aprendizado formal, por meio de educação, conhecimento, que podem ser medidos através de testes simples para saber o nível de conhecimento sobre um determinado assunto. E soft skills como as habilidades que eu chamo de sociais, que são essencialmente as demonstradas nas relações interpessoais.

Qualidades e habilidades técnicas, alto grau de conhecimento, claro, são fundamentais para que um profissional seja reconhecido como bom, sendo que antigamente as habilidades técnicas de um profissional eram usadas como critério único para a contratação de profissionais de qualquer área em qualquer segmento.

Com o passar do tempo e as mudanças trazidas pela globalização, diversidade, políticas de inclusão social, as soft skills ganharam terreno cada vez maior e hoje são consideradas habilidades essenciais para garantir a escolha de um bom profissional - seja contratado, como CLT, seja como prestador de serviço, seja como empreendedor.

Nosso foco hoje é exatamente esse: as soft skills! São exemplos de soft skills: empatia, ética, liderança, forma de resolução de conflitos, flexibilidade, capacidade de gestão de equipes.

É bom lembrar que um profissional altamente capacitado tecnicamente, pode não ter a menor habilidade com liderança de equipes, mas pode ser um excelente executivo financeiro ou estrategista.

O que melhor determina o bom desenvolvimento de soft skills é a inteligência emocional, que nada mais é do que a capacidade de lidarmos com as nossas próprias emoções, com as emoções dos outros e a interação das duas no ambiente corporativo.

Inteligência Emocional passou a ser mais difundida depois da publicação do livro de mesmo nome, de Joan DeClaire e John Gottman, 1997, onde os autores abordam uma nova perspectiva de visão para educar filhos. De lá para cá o tema só cresceu e agora compõe o universo corporativo.

Imagine você ter a pessoa certa para cada posição em uma estrutura empresarial. Profissionais que lidam melhor com pressão, que sabem gerenciar tempo de forma organizada, que tem empatia com todos os colegas, que mantenha foco, que "veste a camisa", que são muito dedicados. Não é difícil saber que além das habilidades técnicas, um indivíduo assim está muito mais apto a obter sucesso em sua carreira.

Da mesma forma que excelentes profissionais com nível técnico altíssimo, que não sejam dotados dessas habilidades, com o passar do tempo, estão fadados ao fracasso, tornando-se obsoletos ao mercado de qualquer segmento.

Essas habilidades ganham importância ainda maior quando falamos de empreendedorismo, pois é determinante na hora de tratar o cliente de forma especial e exclusiva. Encontrar o seu ponto de equilíbrio e formas de desenvolver soft skills acaba sendo vários pontinhos a mais em relação ao seu concorrente.

Principais soft skills para você desenvolver:

1. Comunicação
2. Liderança
3. Flexibilidade e Resiliência
4. Trabalho em Equipe
5. Criatividade
6. Proatividade
7. Empatia
8. Ética no Trabalho
9. Pensamento Crítico
10. Atitude Positiva

Como adquirir soft skills.

Aqui minha sugestão seria um bom aprofundamento em PNL, que considero uma das melhores ferramentas para começarmos a entender soft skills. Ler muito, procurar se desenvolver, fazer cursos, conversar com pessoas mais capacitadas que você ou que já tenham trilhado o mesmo caminho que você há mais tempo são excelentes formas de percebermos quais são as suas necessidades mais urgentes em soft skills.

Quando eu era executiva do mercado publicitário, na primeira década dos anos dois mil, fazia muitas entrevistas de recrutamento e seleção de profissionais da minha área. Na hora de selecionar os melhores candidatos, nunca usei somente o critério técnico. Levava muito mais em consideração as tais soft skills.



Renata Maksoud

No meu modo de ver, habilidades técnicas uma empresa pode promover para o colaborador. Mas soft skills é bem mais difícil porque normalmente estão ligadas a educação, formação, valores, crenças, experiências de vida.

A experiência me mostrou que um bom profissional com excelente soft skills tende a crescer no aspecto técnico com muito mais facilidade do que o profissional forte em hard skills cresceria em soft skills. E era a esse tipo de profissional que eu dava prioridade na contratação ou escolha de uma empresa para me atender.

Uma boa notícia é que existem mil formas de desenvolver em soft skills. Procure a sua!

(*) É Membro dos Empreendedores Compulsivos, Master Coach em Desenvolvimento Humano, Coautora do livro Mindset Coaching. Possui sólida formação em renomadas instituições nacionais e internacionais e traz experiência de 25 anos como publicitária e chef de cozinha. Missão de vida: ajudar pessoas a serem mais felizes!