

INFORME PUBLICITÁRIO

Bom atendimento faz toda a diferença

Quem não gosta de ser bem tratado? Principalmente quando você está pagando pelo serviço. Sentir que os atendentes estão fazendo um favor ao nos receber, pode ser um bom motivo para nunca mais voltarmos ao estabelecimento. É por essas e outras, que investir na qualidade do serviço prestado, é fundamental para o sucesso de uma empresa.

O carioca Washington Sorio é formado em Administração de Empresas, com MBA em Gestão de RH e desde 2011 trabalha como gerente geral de RH de uma grande rede de supermercado de Belém (PA). Para ele, o cliente vem sempre em primeiro lugar e todas as empresas deveriam pensar assim, mas infelizmente não é o que acontece.

“O que faz o diferencial hoje em dia não é mais a parte tecnológica, nem financeira, e sim a qualidade, não apenas do produto, mas do serviço e principalmente do tratamento oferecido ao cliente”, disse.

O gerente, que já participou de diversos treinamentos, acredita que por mais difícil que seja, é sempre possível modificar a mentalidade dos funcionários para que eles percebam que tratar bem o cliente, é garantir o seu retorno ao estabelecimento.

“É necessário tempo, técnicas, treinamento e claro, bonificar os funcionários pelas mudanças. Se você diz que eles terão um adicional no salário, ou qualquer outro tipo de benefício, com certeza é bem mais fácil conseguir as mudanças. E depois, todos acabam se acostumando e aquilo vira uma rotina da empresa”, comentou.

Em Belém, uma cidade

que vive basicamente de serviços e varejo, ainda falta muito para termos qualidade nos atendimentos, mas agora, os gestores terão uma oportunidade única de qualificar seus funcionários.

A Amazoncoop (Cooperativa dos Profissionais de Saúde da Amazônia) e Lederman Consulting & Education estão trazendo o workshop “A Abordagem Disney para a Qualidade em Serviços”, do Disney Institute.

“Eu já participei no Rio de Janeiro, há mais de 10 anos e com certeza foi muito importante para a minha carreira. Tudo o que eu aprendi consigo levar para dentro das empresas que trabalhei”, contou Washington.

O evento será no próximo dia 18, das 8h às 18h, no salão Mário de Andrade, no Crowne Plaza (avenida Nazaré, 375).

“Não tenho dúvida que será um marco para a cidade. Quem participar ficará chocado com a grandeza do treinamento, será uma surpresa, com certeza ímpar”, ressaltou.

Washington Sorio comentou que a Disney tem o objetivo de encantar e que para eles as pessoas não são apenas clientes.

“Eles buscam sempre alternativas para cativar e fazer com que você volte. E as técnicas usadas por lá são repassadas no workshop. ‘Bom dia’, ‘boa tarde’, ‘boa noite’, ‘obrigado’ e ‘volte sempre’ são palavras que cativam os clientes”.

O programa é ideal para qualquer negócio, desde gigantes empresariais, passando por organização de médio porte, até pequenas empresas. Mais de 40 países já receberam os treinamentos do instituto, em 26 anos de atuação.



SERVIÇO:

DIA 18 DE SETEMBRO, DAS 8H ÀS 18H, NO SALÃO MÁRIO DE ANDRADE, NO CROWNE PLAZA (AVENIDA NAZARÉ, 375), ACONTECE O WORKSHOP “A ABORDAGEM DISNEY PARA A QUALIDADE EM SERVIÇOS”, DO DISNEY INSTITUTE. PARA FAZER A SUA INSCRIÇÃO ACESSO O SITE: WWW.WORKSHOPDISNEYBELEM.COM.BR. INFORMAÇÕES: (91) 3276-2060 / 3276-5114.