Nome da empresa

WYMM Artigos Esportivos

Empresa no ramo de artigos esportivo na linha de Artes Marciais.

A empresa WYMM começou no ramo esportivo na década de 80. No início das atividades comerciais as vendas eram voltadas para academias de musculação, Ginásios esportivos, academias de artes marciais e clinicas de reabilitação. Na década de 90 com a explosão dos eventos de competições esportivas no Brasil, envolvendo artes marciais e o crescimento significativo de números de praticantes deste seguimento, a empresa percebeu uma grande oportunidade de atuação nesta área e decidiu se especializar exclusivamente em produtos voltados para este público. Atualmente a empresa atende desde pequenas academias até as grandes e complexas empresas, além de projetos sociais.

Empresas Cliente:

* Kazoku Dojo – Atua na área do Karatê esportivo.

Academia foi criada no ano de 2016 no intuito de atender crianças e adolescentes carentes e ociosas.

* Savizer JiuJtsu – Atua na área de JiuJtsu

Academia iniciada em 1990 com o professor Savizer vindo do Rio de janeiro aluno da família Grace.

* Shinshukan Kai – Atua na área de Judô

O professor Yoshide Shinzato chegou no Brasil em meados de 1953 e para sustentar sua família começou a lecionar aulas de judô no quintal de sua casa, em 1960 foi fundada a academia Shinshukan. Tornou-se referência no ramo e hoje é uma empresa de grande porte, com diversos polos espalhados pelo estado.

Funcionários e diretores na área de atendimento ao cliente:

* Marcelo Bertochi (Diretor)
* Marco Antonio (Diretor)
* Waldir Narciso (Diretor)
* Yasmim Luiza (Diretora)
* João Alvares de Albuquerque (funcionário problema)0,
* Elias Rangel de Oliveira (funcionário atencioso)
* Gustavo Moares Gomes (funcionário pró ativo)

Ocorrência registrada:

Shinshukan x Atendente João

* A empresa comprou 20 aparadores de socos e 10 aparadores de chutes, a empresa recebeu a mercadoria trocada, quando entrou em contato com o SAC, foi atendida por João um funcionário antigo cheio de vícios e andava de mal humor, em consequência disso gerou um conflito muito grande a nível da empresa querer se desvincular da nossa empresa. O Funcionário foi substituído e posteriormente encaminhado para um processo de aperfeiçoamento. O problema foi solucionado por um outro funcionário e o cliente ficou satisfeito com a solução encontrada e foi mantido como cliente.
* Este foi apenas um exemplo dos vários eventos semelhantes que passaram a ocorrer durante os atendimentos prestados.
* Nossa empresa possui um sistema de “feedback” que permite um acompanhamento constantes e uma avaliação dos processos de atendimento realizados pelos funcionários do SAC.
* Foi verificado que as notas atribuídas pelos clientes, as quais possuíam um padrão relativamente alto, passaram a oscilar negativamente.
* Realizamos então uma reunião, onde foi detectado um comportamento aquém do esperado em relação a um colaborador específico. A primeira providencia foi afastar o servidor envolvido do setor de atendimento ao cliente e encaminha-lo para um curso de aperfeiçoamento profissional. Realizamos o processo de PDCA e os demais atendentes também foram orientados quanto a busca da excelência no desenvolvimento das atividades da empresa. Foram gerados relatórios e gráficos que foram utilizados para a tomada de decisão da área da gerência. Também foi realizado contato com a empresa cliente, com o intuito de esclarecer o ocorrido e participar os mesmos das decisões tomadas pela Gerência.