## Conheça os 6 pilares de um serviço de qualidade

27 de agosto de 2019

Qualquer pessoa ou empresa ao contratar uma solução para suas demandas espera receber um serviço de qualidade. A concepção do que seja prestar serviços com qualidade, no entanto, deve ser muito bem apropriada pela prestadora e toda a sua equipe.

Nesse sentido, pode-se perceber que esse conceito vai muito além da simples opção de se realizar um trabalho eficiente. Ele envolve, de uma maneira ampla, a satisfação do cliente de modo a garantir que se produza um efeito de continuidade na relação. Continue a leitura e entenda melhor o conceito de serviço de qualidade e os 6 pilares para alcançá-lo no seu negócio.

## Conceito de serviço de qualidade

A evolução das relações entre a empresa e seus clientes no mundo moderno elevou a concepção do que seja um serviço de qualidade para um nível mais amplo. Hoje, o serviço contratado precisa ir além da entrega dos resultados, superando as expectativas do interessado.

Na verdade, a qualidade avança no sentido de um possível fortalecimento e da consolidação dessa relação entre a parte que realiza o serviço e a que o recebe. Assim, a experiência do momento é um componente crucial para a completa satisfação do cliente.

A qualidade, nesse sentido, inclui a continuidade do processo de encantamento do cliente mesmo depois do serviço concluído. Ela é responsável por fazer a empresa ser lembrada e indicada a terceiros pelo cliente satisfeito.

Desse modo, a prestação de um serviço de qualidade torna-se um elemento estratégico de gestão da empresa. Construir a imagem de que a empresa é uma referência em encantamento do cliente é o objetivo final da qualidade nos serviços.

Para isso, algumas colunas mestras devem ser erguidas, pois são elas que dão sustentabilidade à qualidade. Confira, a seguir.

## 6 pilares da qualidade em serviços

Para garantir qualidade na entrega de um produto ou serviço é preciso estar preparado para o desempenho de uma ou mais funções que requerem a adoção de alguns princípios. Estes, por sua vez, são os verdadeiros pilares que consolidarão a empresa como uma prestadora de serviços de qualidade.

### **1. CONFIABILIDADE**

Quando um serviço é contratado, existe uma expectativa inicial da parte do cliente de que as coisas ocorrerão como deveriam. Se após sua execução, o usuário se sente satisfeito com os resultados, um reforço na relação cliente/prestador é acrescentado. Para isso, é muito importante ter meios de garantir a clareza quanto à solicitação da demanda feita pelo cliente e no que a empresa pode entregar.

Por sua vez, ao transformar resultados satisfatórios em uma rotina, a empresa conquista a confiabilidade que gera segurança para o cliente. Desse modo, por meio da excelência do desempenho, a empresa vai despertando no contratante um sentimento de certeza de que o serviço estará em boas mãos.

### **2. FOCO NO CLIENTE**

O eixo da relação deve ser sempre o cliente e, portanto, todo o foco do trabalho precisa estar concentrado na consolidação da sua satisfação. Nesse processo, levar em conta as nuances que caracterizam a superação das expectativas é primordial.

Nesse sentido, não basta oferecer o que já era naturalmente esperado. O encantamento possui um componente surpresa, que é provocado quando se vai além das expectativas ao oferecer algo a mais com o serviço prestado.

### **3. PRESTEZA**

A presteza, como uma das bases da qualidade, se caracteriza pelo atendimento eficiente e realizado em tempo hábil. Isso significa colocar o serviço à disposição tão logo seja requisitado, levando-se em conta o tempo do cliente.

A presteza consiste também em oferecer respostas imediatas aos questionamentos do cliente, sanando dúvidas ou esclarecendo medidas que deveriam ou poderiam ser tomadas. Assim, esse pilar da qualidade requer capacitação permanente, um outro aspecto construtor da qualidade nos serviços.

### **4. CAPACITAÇÃO PERMANENTE**

A condução de serviços de qualidade precisa dispor de um conhecimento consolidado por meio da capacitação permanente da equipe. Assim, para estar pronto a atender às expectativas do cliente da melhor maneira, é necessário manter os colaboradores em constante treinamento e reciclagem de suas funções.

Além disso, a atualização contínua permite oferecer o que há de novo no mercado, com vistas a alcançar resultados melhores e maior eficiência no serviço. Para isso, é preciso também ter um acompanhamento do desempenho dos colaboradores e avaliar rotineiramente se alguém na equipe carece de maior atenção para seu aperfeiçoamento.

### **5. CONSCIENTIZAÇÃO DOS COLABORADORES**

Além de conhecer bem e estar preparado para executar suas tarefas, os colaboradores devem estar conscientes dos esforços pela construção da qualidade no serviço. Assim, um trabalho de sensibilização e conscientização deve ser conduzido, de modo que todos tenham um objetivo comum.

Esse cuidado deve ser especialmente tomado quando há inclusão de novos colaboradores nas equipes de trabalho. Considere que só haverá engajamento de todos se houver conscientização de cada um.

### **6. MELHORIA CONTÍNUA**

Em uma sociedade dinâmica, onde novos processos e técnicas modernas surgem constantemente, é importante estar sintonizado para acompanhar essa evolução. No entanto, também deve ser considerada a melhoria contínua dos próprios processos internos.

Isso significa prestar atenção ao que se faz e como se faz, a fim de descobrir formas melhores e mais eficientes de realizar essas tarefas. Existem técnicas e instrumentos para esse acompanhamento, como a metodologia do Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act ou Planejar-Fazer-Checar-Agir). O Ciclo PDCA é uma ferramenta de gestão utilizada para aprimorar continuamente os processos. Sua essência consiste em considerar 4 ações primordiais em qualquer processo: planejar, fazer, checar e agir.

O método parte do pressuposto de que um planejamento não é estanque, mas apresenta uma dinâmica que permite aprimoramentos contínuos. Assim, ao identificar um problema, ele deve ser avaliado, definidas as ações para sua correção e logo implementá-las. Posteriormente, uma nova avaliação é feita e o ciclo se reinicia.

## Avaliação da qualidade de um serviço

Todo trabalho deve ser acompanhado de perto e seus resultados monitorados. Assim, considere a necessidade permanente de medir o desempenho da equipe e avaliar os objetivos alcançados.

### **METODOLOGIA NPS**

Net Promoter Score (NPS) é uma metodologia utilizada para medir o grau de lealdade do cliente em qualquer tipo de negócio. A sistemática é muito simples e parte de uma indagação: “Em uma escala de 0 a 10, o quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?”

A partir das notas fornecidas, os clientes são classificados em:

* clientes **detratores**(de 0 a 6): criticam a empresa e não voltariam a comprar;
* clientes **neutros**(7 e 8): compram somente o necessário, não sendo leais nem entusiastas;
* clientes **promotores**(9 e 10): se sentem melhor depois de conhecer a empresa, são leais e entusiastas.

O cálculo do NPS se faz a partir da seguinte fórmula:

NPS (%) = clientes promotores (%) – clientes detratores (%)

### **PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO**

Outra forma de medir o resultado na relação com o cliente é a pesquisa de satisfação com o atendimento. Essa metodologia se baseia em solicitar ao cliente que responda a algumas perguntas elaboradas anteriormente.

As perguntas devem visar aspectos do atendimento recebido, assim como a forma como o cliente enxerga o produto ou serviço da empresa. São exemplos de perguntas que podem ser utilizadas:

* De maneira geral, como você avalia a qualidade do atendimento realizado?
* Qual o seu grau de satisfação com nossa empresa?
* Como nossos produtos atendem às suas necessidades?

Para cada tipo de pergunta é oferecido um elenco de alternativas capazes de serem tabuladas e avaliadas posteriormente. Existem aplicativos que automatizam a pesquisa no site.

### **ISO 9001**

A ISO 9001 é um sistema de gestão da qualidade cujo objetivo é garantir a otimização dos processos em uma empresa. Nesse sentido, é capaz de trazer maior agilidade para o desenvolvimento de produtos e para a produção. De natureza internacional, pode ser implantada e adotada em empresas de qualquer segmento. Sua implementação resulta em melhores atendimentos, produtos e serviços, com maior satisfação dos clientes.

Conhecendo os pilares da prestação de serviço de qualidade, sua implementação na empresa fica muito mais fácil de ser alcançada. Com isso, os resultados para o cliente e, consequentemente, para a organização estarão cada vez mais próximos do que se deseja.