

USJT – UC: INOVAÇÃO, SUSTENTABILIDADE E COMPETITIVIDADE EMPRESARIAL

GRUPO:

Carlos Murilo Abib Silva Vettoreto | RA: 823219068

Eduardo Melo Maciel | RA: 823127341

Felipe Pereira de Jesus | RA: 823130181

Mariana Cardoso Brandão | RA: 823146676

Matheus Edrey Henrique Brito dos Santos | RA: 823121445

Victor Henrique Chaves de Jesus | RA: 822222873

ATIVIDADE – PRÁTICA 07

“Prototipação do Projeto da A3”

Como podemos melhorar a experiência do cliente em um serviço de atendimento?

Necessidade básica: Satisfação do cliente e resolução eficiente de problemas.

Problema essencial: Clientes insatisfeitos com o tempo de espera e a qualidade do atendimento.

Causa do problema: Falta de treinamento da equipe, processos ineficientes ou ferramentas inadequadas.

Justificativa da Escolha:

Relevância do Problema: A satisfação do cliente é essencial para o sucesso de qualquer negócio. Um serviço de atendimento eficiente e de qualidade pode impactar diretamente na fidelização dos clientes e na imagem da empresa.

Abordagem Estratégica: A melhoria da experiência do cliente no atendimento não apenas beneficia os consumidores, mas também pode otimizar os processos internos da empresa, resultando em eficiência operacional e vantagem competitiva.

Benefícios do Projeto:

Satisfação do Cliente: Ao resolver a insatisfação dos clientes com o tempo de espera e a qualidade do atendimento, a empresa poderá fortalecer o relacionamento com seu público-alvo e aumentar a fidelização.

Eficiência Operacional: Investir na capacitação da equipe, na otimização de processos e na adequação de ferramentas resultará em operações mais suaves e ágeis, refletindo positivamente nos resultados do negócio.

