Hoje a reunião semanal de todas as segundas-feiras da equipe Santo Caos foi com o tema Encantar clientes. Quem mediou a reunião foi Thiellen, consultora da equipe de diversidade e inclusão.

A reunião começou com ela mandando para as pessoas uma musica gerada por IA que falava da reunião anterior sobre encantar clientes.

Thiellen: “nós já falamos de encantar cliente numa agenda anterior, mediada pelo Guilherme. Encantamento pode estar no simples, no dia a dia; Acontece em qualquer etapa da jornada do cliente; Muitas vezes, é sobre relacionamento; É pensar além do escopo; Está conectado com a inspiração de ao menos 1 cliente falar publicamente sobre nosso trabalho. O que você fez e encantou o cliente?

Karina: “Eu sempre anoto no meu calendário os aniversários dos clientes, e sempre mando mensagem quando chega a data. Já ouvi de clientes que se impressionarem com essa atitude.”

Catarina: “Em Unimed BH, a empatia tem feito diferença, mesmo em mudanças de escopo, momentos tensos, tentamos conduzir de forma compreensiva, e acolhedora. Sempre que estou em contato com o cliente, demonstro que entendo o cenário deles, tanto de entendimento do negócio, quanto dessas dificuldas.”

Adriana: “Acredito que nosso jeito de atender é um jeito que encanta, os clientes sempre agradecem pela forma como conduzimos.”

As pessoas foram divididas em grupos, e debateram sobre como outros papeis também podem ser fonte de encantamento do cliente.