

PDCA - Casa Bancária

Através da implementação do ciclo **PDCA (Plan - Do - Check - Act)** no atendimento da Casa Bancária, foi possível analisar todo o processo, assim, permitindo um aprimoramento nas informações que o consultor pode passar aos clientes. Foi observado que havia desgastes de tempo, pois a grande maioria das informações, era papel do gerente repassar. A Casa Bancária aplicou o **PDCA** e chegou à conclusão de que era mais viável capacitar os consultores do que fazer o cliente perder tempo esperando um gerente o atender. A Casa Bancária desde então retém mais clientes, e seus clientes estão mais satisfeitos com o atendimento prestado.