

# Qualidade no Atendimento Bancário

## Conceitos Fundamentais

### Qualidade

1. **Definição**
  - Satisfação cliente
  - Excelência serviço
  - Melhoria contínua
2. **Importância**
  - Fidelização
  - Diferencial competitivo
  - Resultados sustentáveis

## Atendimento ao Cliente

### Princípios

1. **Cordialidade**
  - Educação
  - Empatia
  - Respeito
2. **Profissionalismo**
  - Conhecimento
  - Postura
  - Ética

### Comunicação

1. **Verbal**
  - Clareza
  - Objetividade
  - Tom voz
2. **Não Verbal**
  - Expressões
  - Gestos
  - Postura

## Canais de Atendimento

### Presencial

1. **Agência**
  - Recepção
  - Direcionamento
  - Atendimento personalizado
2. **Caixas**

- Agilidade
- Precisão
- Segurança

## **Digital**

1. **Internet Banking**
  - Navegação
  - Funcionalidades
  - Suporte
2. **Aplicativo**
  - Usabilidade
  - Disponibilidade
  - Segurança

## **Resolução de Problemas**

### **Metodologia**

1. **Identificação**
  - Escuta ativa
  - Compreensão
  - Registro
2. **Solução**
  - Análise
  - Alternativas
  - Implementação

### **Acompanhamento**

1. **Monitoramento**
  - Status
  - Prazos
  - Feedback
2. **Conclusão**
  - Verificação
  - Satisfação
  - Registro

## **Relacionamento com Cliente**

### **Perfil**

1. **Identificação**
  - Necessidades
  - Expectativas
  - Comportamento

2. **Segmentação**
  - Critérios
  - Abordagem
  - Produtos

## **Fidelização**

1. **Estratégias**
  - Relacionamento
  - Benefícios
  - Experiência
2. **Resultados**
  - Satisfação
  - Retenção
  - Indicação

## **Gestão de Conflitos**

### **Prevenção**

1. **Proativa**
  - Informação clara
  - Expectativas realistas
  - Processos eficientes
2. **Monitoramento**
  - Indicadores
  - Feedback
  - Ajustes

### **Tratamento**

1. **Abordagem**
  - Acolhimento
  - Análise
  - Solução
2. **Aprendizado**
  - Registro
  - Análise causa
  - Melhorias

## **Qualidade em Processos**

### **Padronização**

1. **Procedimentos**
  - Documentação
  - Treinamento

- Execução
- 2. **Controles**
  - Indicadores
  - Monitoramento
  - Ajustes

## **Melhoria**

1. **Análise**
  - Processos
  - Resultados
  - Oportunidades
2. **Implementação**
  - Planejamento
  - Execução
  - Avaliação

## **Legislação e Normas**

### **Código Defesa Consumidor**

1. **Direitos**
  - Informação
  - Qualidade
  - Segurança
2. **Deveres**
  - Transparência
  - Prestação serviço
  - Reparação

### **Regulamentação Bancária**

1. **BACEN**
  - Resoluções
  - Circulares
  - Fiscalização
2. **Autorregulação**
  - Códigos conduta
  - Boas práticas
  - Certificações

## **Dicas Práticas**

1. **Atendimento**
  - Seja proativo
  - Mantenha foco
  - Busque solução

## **2. Relacionamento**

- Construa confiança
- Mantenha contato
- Supere expectativas

## **Pontos para Memorizar**

1. Princípios qualidade
2. Canais atendimento
3. Resolução problemas
4. Gestão conflitos
5. Normas aplicáveis

## **Exercícios Práticos**

1. Simule atendimentos
2. Analise reclamações
3. Proponha soluções
4. Avalie processos
5. Estude casos

## **Resolução de Problemas**

### **Passo a Passo**

1. Escute atentamente
2. Identifique necessidade
3. Proponha solução
4. Implemente ação
5. Confirme satisfação