

Recuperação de serviços

Ana Letícia Dutra

André Castro

Luiz Márcio Vianna

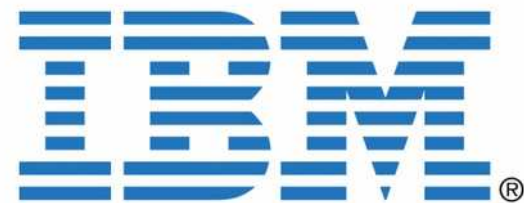
Marcelo Kozlowski

Abril/2011

Introdução

“ Uma reclamação é uma
dádiva “

Louis Gerstner Jr.



Como os clientes reagem as falhas

Tipo de ação dos clientes:

1. Reclamar na frente do prestador
2. Reclamar posteriormente ao prestador
3. Reclamar para terceiros

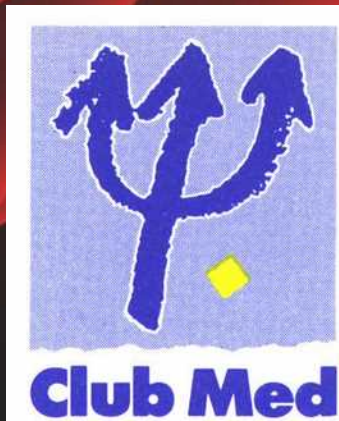
Tipo de reclamantes:

4. Passivos
5. Tagarelas
6. Irados
7. Ativistas



O que os clientes esperam quando reclamam?

- ✓ Imparcialidade nos resultados
- ✓ Imparcialidade nos processos
- ✓ Imparcialidade interacional



Estratégia de recuperação de serviços

- ✓ **faça do jeito certo já na primeira vez**
- ✓ **acolher e incentivar reclamações**
- ✓ **agir rapidamente**
- ✓ **tratar os clientes com justiça**
- ✓ **aprendendo com as experiências de recuperação**
- ✓ **aprendendo com clientes perdidos**
- ✓ **voltando a “fazer a coisa certa”**



The Ritz-Carlton®



Garantias de serviços

- ✓ **benefícios das garantias de serviços**
- ✓ **tipos de garantia de serviços**
- ✓ **quando não usar a garantia**

