



TREINAMENTO: BOM ATENDIMENTO E COMPORTAMENTO

POSTURA E REGRAS NAS INSTALAÇÕES DOS CLIENTES

OBJETIVO

Reforçar junto aos colaboradores importância na postura e respeito as regras estabelecidas por cada cliente da empresa, na entrada, estada e saída das instalações.

Estabelecer o entendimento junto ao colaborador, dos procedimentos, principalmente com vistas ao bom relacionamento, respeito as regras e procedimentos e segurança durante todo o trabalho.



COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE



MANTER RELAÇÃO
PROFISSIONAL E
EDUCADA



RESPEITAR
HIERARQUIA E
PROCESSOS INTERNOS

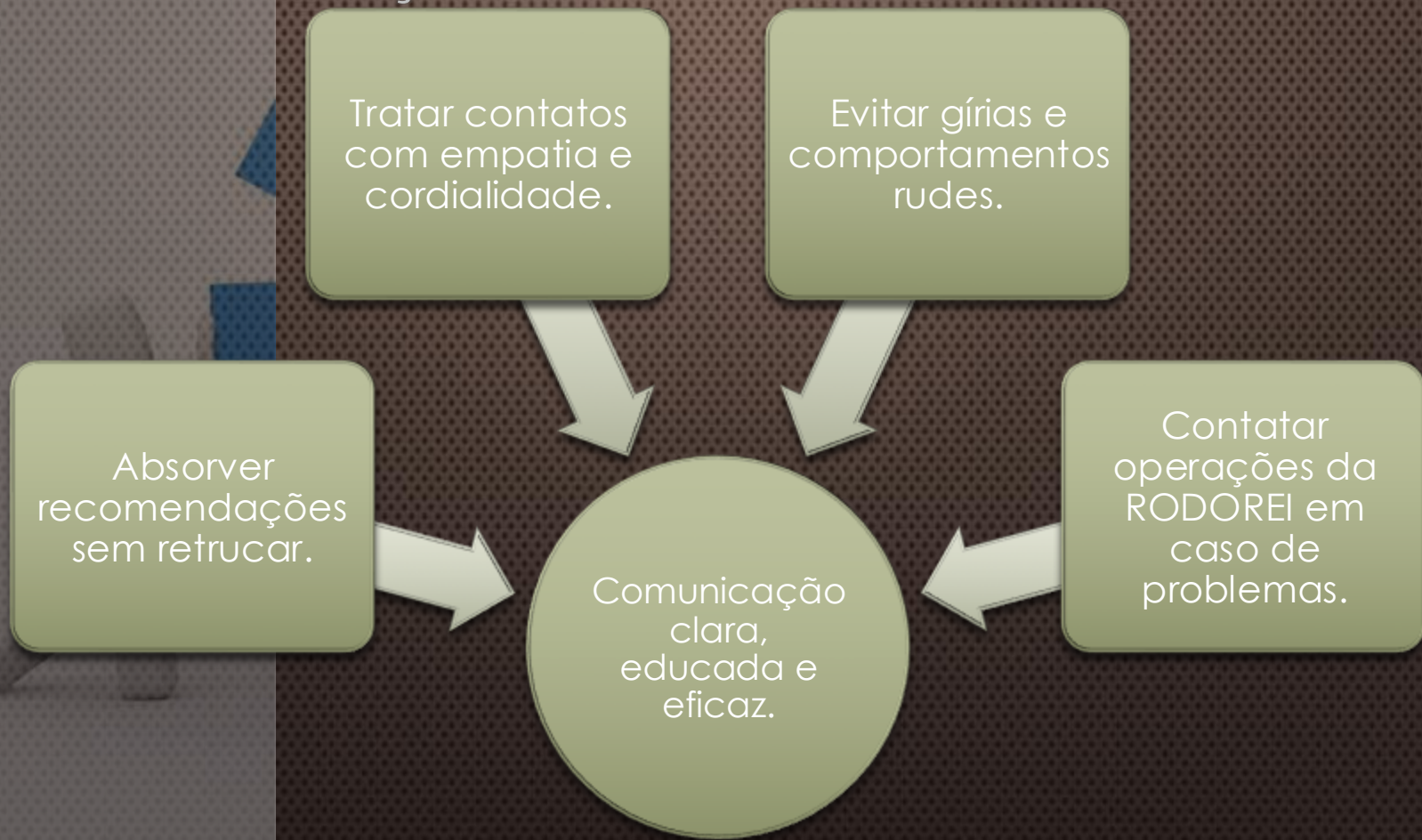


NUNCA DESRESPEITAR
NINGUÉM



LEVAR SOLUÇÕES,
NÃO PROBLEMAS

COMUNICAÇÃO EFICIENTE



RESPEITO ÀS REGRAS



SEJA PARTE DA SOLUÇÃO



Ajudar a resolver
problemas sem
burlar regras



Manter calma e
postura profissional



Atendimento igual
para todos, sem
distinções

MANTRA DO BOM ATENDIMENTO



- Tratar cada cliente como único



- Executar cada operação com 100% de atenção



- Ser parte da solução, nunca do problema



- Manter veículo limpo e em ordem

PROCEDIMENTOS NAS INSTALAÇÕES



Cumprir regras
garante sua
segurança e dos
demais



Em caso de dúvidas,
sempre consulte
responsáveis



Representar a
imagem da RODOREI

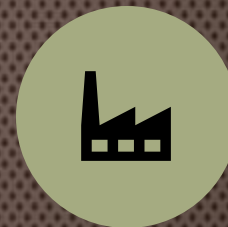


Regras do cliente são
lei

IMPORTANTE REFORÇAR



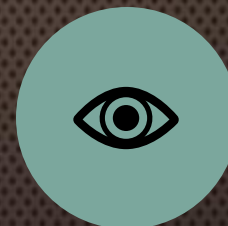
UTILIZAR UNIFORME
LIMPO E EM BOM
ESTADO.



USAR EPI SEMPRE.



ATENÇÃO A
ATUALIZAÇÕES DE
REGRAS E
PROCEDIMENTOS.



OBSERVAR DIFERENÇAS
ENTRE ÁREAS E
PRODUTOS.