

Negócios



Prêmio PINI

Direcional se destaca no quesito "Comportamento com Clientes" do 6º Prêmio PINI Incorporadora do Ano

Reestruturação interna iniciada em 2012 criou diretoria específica de relacionamento com clientes e centralizou processos

Por Gabriel Calvíño

Edição 175 - Fevereiro/2016



15



0



Direcional conta com 40 funcionários para atender média de 500 ligações diárias

A Direcional Engenharia foi a empresa com maior pontuação na categoria "Comportamento com Cliente" no 6º Prêmio PINI Incorporadora do Ano. A companhia apresentou os melhores resultados na análise de sua estrutura de atendimento, tempo médio de resposta e baixa quantidade de reclamações. A performance positiva provém de uma reestruturação interna iniciada em 2012.

Em meio ao ciclo de expansão do mercado imobiliário, com avanço dos lançamentos e das obras, a Direcional se deparou com a necessidade de reestruturar algumas práticas internas. Em seu diagnóstico, a diretoria percebeu que havia um ponto fraco dentro da empresa: o atendimento ao cliente. Os pontos de contatos eram dispersos e insuficientes para o novo volume de chamadas e o perfil das demandas.

O diagnóstico serviu como ponto de partida para os ajustes. Foi criada uma diretoria específica de relacionamento, que assumiu todos os canais de comunicação e abraçou outros departamentos internos, como os de crédito imobiliário e assistência técnica. A partir da centralização dos processos, foi possível mudar o perfil do atendimento e iniciar relações mais proativas.

"Começamos a explorar o envio de comunicados com antecedência. Isso pegou até mesmo os assuntos que são mais sensíveis, como um atraso na entrega da obra. Aprendemos que informar com antecedência, mesmo que não seja uma notícia positiva, é o mais correto", explica Rafael Valadares, Diretor de Relacionamento com o Cliente. "Isso nos deu credibilidade", avalia.

Hoje, a Central de Atendimento ao Cliente da Direcional Engenharia conta com 40 funcionários para atender a uma média de 500 ligações diárias.

Em 2015, 47,92% das chamadas estavam relacionadas a negociações financeiras. Em seguida, vieram os assuntos contratuais (17,07%) e as tratativas relacionadas à entrega das chaves (15,75%). "Nós não somos um serviço de atendimento, mas sim uma equipe de relacionamento", ressalta a supervisora do setor, Nathália Almeida. Segundo ela, a equipe procura entender e se adaptar ao perfil dos clientes. "Vamos entender como o cliente é para que possamos nos comportar para satisfazê-lo da melhor forma possível", explica.

A Central de Relacionamento consegue resolver 95% dos casos dentro do prazo estabelecido previamente pela empresa com o cliente para cada tipo de chamado e apresenta 10% de abandono das ligações. "O abandono não quer dizer que o cliente não vá ser atendido. Ele pode ser atendido em um momento posterior ou nós mesmos retornamos", explica Valadares.

Na opinião do diretor, os investimentos na reestruturação terão retorno com a satisfação dos clientes e a indicação da Direcional para amigos e familiares, funcionando como um canal de vendas. "Nesse momento em que o cenário macroeconômico do País está complicadíssimo, gerando desemprego e desconfiança para se assumir um compromisso de aquisição do imóvel, é aí que vai entrar todo esse trabalho de relacionamento em que apostamos como um megadiferencial competitivo", afirma.

0 comentários

Classificar por

Mais antigos



Adicionar um comentário...

Facebook Comments Plugin

Veja também

Construção Mercado :: Negócios :: ed 175 - Fevereiro de 2016
Conheça os vencedores do 6º Prêmio PINI Incorporadora do Ano

Construção Mercado :: 15/01/16
EZtec é a vencedora do 6º Prêmio PINI Incorporadora do Ano

Construção Mercado :: Negócios :: ed 175 - Fevereiro de 2016
EZtec vence 6º Prêmio PINI Incorporadora do Ano com gestão comprometida com resultados e fiel a planejamento estratégico

Construção Mercado :: 02/02/16
CUB paulista registra alta de 0,44% em janeiro, mostra SindusCon-SP

Construção Mercado
22.181 curtidas

Curtir Página

Comprar agora

Seja o primeiro de seus amigos a curtir isso.

TCPOWEB
PREÇOS PINI

Consulte os milhares de preços de referência para insumos e serviços pesquisados pela PINI

Digite sua busca...

Loja Pini

Assinaturas



TCPO14 Edificações
Impresso + CD-ROM
DE R\$ 330,00
POR R\$ 459,00
em 4x de R\$ 114,75

Comprar



Coleção Construção Passo-a-Passo - Volumes 1 a 4
Impresso
DE R\$ 440,00
POR R\$ 374,00
em 4x de R\$ 93,50

Comprar



Construção de Edifícios
Impresso
R\$ 69,00

Comprar



Temas de Direito da Construção
Impresso
DE R\$ 60,00
POR R\$ 62,00

Comprar



Mecânica dos Pavimentos
Impresso
R\$ 168,00
em 3x de R\$ 56,00

Comprar



Inspeção para Compra de Imóveis
Impresso
R\$ 59,00

Comprar



Volare Módulo de Orçamento de Obras
R\$ 3744,00
em 4x de R\$ 936,00

Comprar

Publicidade

Ajuda e serviços

Seja nosso Autor Credenciamento de Professor Quem Somos Política de Privacidade

Atendimento

Para Assinaturas, clique aqui Para Livros e Produtos Avulsos, clique aqui Demais atendimentos, clique aqui

Vendas de assinaturas, livros e produtos avulsos 11 2173 2340 (Grande São Paulo) ou 0800 596 6400 (demais localidades). Segunda a sexta, das 9h às 20h

Software: Vendas 11 2173 2423 (Grande São Paulo) ou 0800 707 6055 (demais localidades) Suporte: 11 2173 2400. Segunda a sexta, das 9h às 17h