

Desenvolver uma Cultura centrada na Satisfação dos Clientes

META DO PROJECTO	Desenvolver os processos de Liderança e de Gestão de modo a incentivar uma atitude centrada na satisfação dos clientes, facilitar o trabalho de equipa e por projectos
O QUE FIZEMOS	Definição das principais metas, objectivos da empresa, estratégias para as atingir e principais valores e atitudes necessárias. Clarificação dos clientes internos e externos de cada função. Concepção do processo para definição de objectivos baseado na satisfação do cliente e formação de todas as chefias na sua utilização.
QUAIS OS RESULTADOS	A empresa foi eleita pela imprensa especializada como uma das melhores a nível Nacional. O projecto foi considerado como uma referência para outras empresas do mesmo grupo Internacional. As chefias alteraram o processo de definição dos objectivos, passando a incluir conteúdos mais relevantes para a satisfação do cliente.
DETALHES DE EXECUÇÃO	
O que nos foi pedido	O novo Director Geral trazia consigo a preocupação de desenvolver na empresa a cultura da satisfação do cliente. Pediu-nos que o apoiássemos na gestão deste projecto de modo a que ele se transformasse na principal preocupação de todos.
Acordar a estratégia e comunicar	A primeira fase do trabalho foi planear o que fazer, com a equipa de Direcção tendo em vista a preocupação do Director Geral. Um workshop permitiu identificar as acções a realizar, quem as levaria a cabo e quando. Com base neste plano desenvolveram-se folhetos e reuniões para a apresentar o que iria ser feito e como.
Identificar clientes responsabilidades e competências	Foram então realizadas reuniões com todas as unidades funcionais e titulares representativos de cada função, tendo em vista clarificar quem eram os principais clientes, responsabilidades face aos mesmos as competências necessárias.
Ouvir os clientes para definir objectivos	Nesta fase propusemos a melhoria do processo para definir objectivos, incluindo os clientes na definição do pretendido. Todas as chefias foram formadas sobre a condução da reunião com o cliente e respectiva agenda.
Motivar os subordinados para a satisfação do cliente	Finalmente todos os colaboradores da empresa passaram por um Programa de formação focado no Coaching para a satisfação do cliente e definição de objectivos.