

AUMENTAR O ÍNDICE DE CLIQUES NAS CAMPANHAS DIGITAIS?

| Quarta-Feira - 13/2/2013

Pesquisar: busca:

"A marca forte influencia na escolha do consumidor por meio dos diferenciais e das experiências que proporciona."

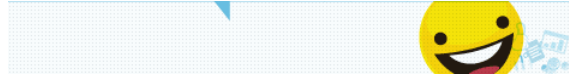
Flavia Altheman, da Casas Bahia



CALLCENTER | REVISTA | PERSONALIDADES | CENTRAL | CLIENTESAC | EVENTOS | PRÊMIO | BLOG | RANKING | EMPREGOS | GUIA | CADERNOS | TVIP | PORTAL CRÉDITO E COBRANÇA | LATAM

21
02

Formação e Gestão de Equipes de Alto Desempenho Organizacional



ENQUETE

HOME > ESTATÍSTICAS

O que deve impactar a gestão de cliente em 2013?

VOTAR

SEÇÕES

- » Artigos
- » Biblioteca
- » Calendário
- » Capacitação
- » Cases
- » Crédito e Cobrança
- » Dicas
- » E-Business
- » E-Gov
- » Especial
- » Estatísticas
- » Frases
- » Galeria
- » Gente
- » Gestão
- » Marketing de Relacionamento
- » Mobile
- » Notícias do Bem
- » On-Line
- » Ouvidoria
- » Players
- » Produtos
- » Rapidinhas
- » Redes Sociais
- » Sustentabilidade
- » Serviços
- » Tecnologia

EVENTOS / TREINAMENTOS

- » Formação e Gestão de Equipes de Alto Desempenho Organizacional 21/2/2013
- » E-mail Eficaz (Treinamento On-Line)
- » Redação Profissional (Treinamento On-Line)
- » Etiqueta Empresarial (Treinamento On-Line)
- » Excelência em Atendimento (Treinamento On-Line)

Hora de encantar é agora

Pesquisa aponta que hospitalidade é considerada um fator diferencial
07/02/2013 08:02

Realizada pelo quarto ano consecutivo pelo Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial, IBHE, a pesquisa "Hospitalidade Empresarial" aponta que o consumidor brasileiro ainda preza pelo preço, sim, mas que já considera esse fator uma premissa básica em qualquer relação comercial. Assim como respeito e confiança, que já não podem ser considerados como "diferenciais competitivos". "O desafio das empresas é criar experiências memoráveis, já que a prestação de um bom serviço, a pontualidade e de acordo com os padrões passaram a ser commodities. É preciso encantar, surpreender, e ser hospitaleira em todas as áreas e pontos de contato do cliente com a ", explica Beatriz Cullen, diretora do IBHE.



» Beatriz Cullen

A executiva explica que em relação aos anos anteriores, houve uma mudança significativa na escolha dos itens mais importante para os clientes na hora de se relacionar com uma empresa. "Respeito" e "Confiança" continuam como os itens mais escolhidos, mas com a introdução do atributo "Encantamento", foi possível perceber que a hospitalidade passou ser percebida também como um meio de proporcionar experiência memorável. Esta mudança aponta a Hospitalidade como algo que faz a diferença num ambiente corporativo que cada vez mais está se tornando igual, sempre com os mesmos produtos e serviços. "A atenção diferenciada nas relações de consumo começa a trazer mudanças profundas nos resultados das empresas, e a busca pela diferenciação tende a ser cada vez mais emocional, o que faz com que os relacionamentos mudem", diz Beatriz.

Um outro ponto importante observado na pesquisa foi o crescimento na escolha da opção SAC/Call Center como área responsável pela prática da hospitalidade. "No entanto, fica difícil imaginar as ações de hospitalidade restritas somente à área que cuida dos clientes num momento onde ele já comprou ou utilizou um produto/serviço da empresa", contrapõe a executiva. Em 2010, 80% achavam que a hospitalidade deveria permear toda a empresa, mas em 2012 este número caiu para 67%. Beatriz Cullen considera a estratégia de "encantar" o cliente apenas depois que ele utilizou o serviço arriscada, uma vez que as chances de conquistar o cliente seriam maiores se abrangesse todos os pontos de contato da empresa, e não apenas o SAC/Call Center.

Comente a Matéria Envie para um amigo Imprimir a Matéria

Compartilhe

Twitter Facebook Orkut LinkedIn

5 pessoas curtiram isso. Seja o primeiro entre seus amigos.

PALAVRAS MAIS PROCURADAS

» ERROR
COMUNIQUE ERRO

ÚLTIMAS NOTÍCIAS

- » Vale tudo na relação com o cliente? [9/2/2013 - 00:11]
- » Ideais Tecnologia inaugura unidade de BI [8/2/2013 - 16:27]
- » Os valores não mudam [8/2/2013 - 13:18]
- » Elogio gera negócio! [8/2/2013 - 11:04]
- » Explosão do mobile [8/2/2013 - 09:57]

Mais Lidas

Fevereiro 2013

- » Comércio inicia ano com crescimento
- » Brasileiro está menos otimistas
- » Hora de encantar é agora
- » Banda larga atinge 25,5 milhões no Brasil

Mais sobre: ESTATÍSTICAS

Hora de encantar é agora

Cai a confiança dos empresários paulistanos

Twitter passa Facebook em contas corporativas

Comércio inicia ano com crescimento

zipcode csu redes sociais indra linx positivo abemd call center tecnoset contax itfuture braspag
microstrategy red benner polycom irc personalidades crm qibras



- » Artigos
- » Biblioteca
- » Calendário
- » Capacitação
- » Cases
- » Crédito e Cobrança
- » Dicas
- » E-Business
- » E-Gov
- » Especial
- » Estatísticas
- » Frases
- » Galeria
- » Gente
- » Gestão
- » Marketing de Relacionamento
- » Mobile
- » Notícias do Bem
- » On-Line
- » Ouvidoria
- » Players
- » Produtos
- » Rapidinhas
- » Sustentabilidade
- » Serviços
- » Tecnologia
- » Quem Somos
- » Fale Conosco

<http://www.clientesa.com.br/>