



## ***Soluções para Fidelização de Clientes***

Solução para aprimoramento do relacionamento da empresa com seus clientes através da fidelização. Análise da estrutura interna e criação de uma metodologia para atingir os objetivos...

Solução para aprimoramento do relacionamento da empresa com seus clientes através da fidelização. Análise da estrutura interna e criação de uma metodologia para atingir os objetivos através do comprometimento do cliente interno, da adequação dos processos e definição de padrões operacionais, comerciais e de atendimento, a fidelização do cliente externo, consumidor. Demanda ações objetivas de pesquisas de satisfação de clientes, interno e externo, ações de adequação dos recursos humanos, materiais e tecnológicos focados no negócio e no cliente, e ações de treinamento da força de trabalho no front office e no back office.

- **Consulta Interna.** Consulta aos Funcionários, terceiros, representantes, prestadores de serviços e todos aqueles ligados ao negócio, direta ou indiretamente, pesquisando as informações que deverão integrar a definição dos padrões de comportamento, conduta, produtos e outros.
- **Consulta Externa.** Pesquisa junto aos Clientes atuais e em potencial sobre os itens de seus interesses para a sua plena satisfação no consumo dos produtos e fidelização da marca.
- **Comissão de definições de Padrões.** Organização de grupo interno coordenado pela consultoria que terá como objetivo referendar os itens que serão objeto de definições do PADRÕES. Criação da Auditoria dos Padrões.
- **Ferramentas de divulgação.** A consultoria e área de Marketing definem as formas e ferramentas de divulgação, interna e externa, dos Padrões da Empresa.
- **Ferramentas de treinamento.** Consultoria desenvolve, em conjunto com a Administração de Recursos Humanos, as ferramentas apropriadas para o Treinamento da força de trabalho interna e externa para as adaptações aos PADRÕES institucionalizados, desenvolve e aplica os recursos de treinamento.
- **Treinamento.** Aplicação das Ferramentas de Treinamento focado na implementação dos PADRÕES, observando as nuances das mudanças e das adaptações físicas e humanas.
- **Consultoria de Campo.** Levantamentos da realidade atual dos ambientes, internos e externos, da empresa. Discussão no local das inconformidades. Preparação para as adequações. Implantação dos 5 SIGMAS.



- **Call Center.** Adequação e/ou implantação de recursos de call center.
- **PISC.** Pesquisa de Informações da Satisfação dos Clientes – PISC – Desenvolvimento juntamente com as áreas de Marketing e Call Center – Implementação e treinamento para o uso do recurso.
- **Gestão a Vista.** Organizar, juntamente com as áreas de Marketing e RH, a exposição das informações resultantes do PSIC E DOS RESULTADOS, para visualização pelo Cliente Externo e Interno.

=> **FF Consult ®, muito mais que negócios !**

*Gerimos e geramos de maneira transparente e eficaz os recursos financeiros,*

*concretizando e expandindo a auto-sustentabilidade das atividades*

Troféu Top Of Business/Ed. Nacional, Categoria Prestação dos Serviços, Segmento Consultoria 2011 & 2012!