

## **Mantenha a fidelidade dos clientes com um sistema de feedback**

*FNQ aponta dicas para implementar um sistema que permite analisar as reclamações e melhorar o atendimento*

Hoje, com a crise econômica no Brasil, está claro para os executivos que os clientes se tornam cada vez menos fiéis a marca. Uma pesquisa da consultoria Bain & Company, que ouviu 1.067 executivos de diferentes países, apontou que 68% dos executivos da América Latina dizem acreditar que seus clientes não se prendem a uma determinada marca ao fazer uma compra. A equipe de especialistas em gestão da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) assinala que para manter ou até criar laços de fidelidade com o cliente é imprescindível resolver todas as reclamações e analisá-las para que não se tornem recorrentes.

De acordo com Luiz Malta, coordenador de projetos da FNQ, criar um sistema de *feedback* permite o entendimento da situação que levou um cliente a ficar insatisfeito e pode oferecer oportunidades para melhorar a gestão e o produto da empresa. O empresário acostumado a lidar com reclamações sabe que elas podem representar outros clientes, com o mesmo problema, que não se manifestaram.

Levantamento do *site* Consumidor.gov.br aponta que a região Sudeste conta com o maior número de reclamações para empresas em todo o Brasil, com 45,6%, sendo a maior parte em São Paulo. Já a região Norte, tem apenas 2,8% do total no País. Confira cinco dicas da FNQ para implementar um sistema na empresa de análise e atendimento das reclamações dos clientes, independente do seu tamanho.:

### **Crie um canal aberto**

Tenha pelo menos um canal de *feedback*, que pode ser caixas de sugestões, *e-mail*, redes sociais, entre outros, dependendo do perfil do seu cliente. Nunca deixe o cliente sem uma resposta, mesmo que seja: “Estamos avaliando a situação, em breve daremos retorno”.

### **Analise com frequência**

Registre e agrupe as reclamações por assuntos, data e departamento para ajudar a entender se o problema é pontual ou recorrente. Avaliar mensalmente as ocorrências, resolvidas ou não, é fundamental para acompanhar a evolução ao longo do tempo, de forma sistêmica. O certo é diminuir. Se não estão reduzindo, avalie novamente os processos.

### **Crie um comitê**

Independente do tamanho da empresa, crie um comitê de colaboradores para resolver esses problemas, que pode ser um departamento nas grandes organizações ou um grupo nas pequenas. É importante envolver a equipe para que eles se sintam parte e

também entendam o que pode ser melhorado no atendimento ao cliente ou até logística. Esse grupo deve propor mudanças nos processos da empresa e/ou treinamentos de colaboradores.

### **Retorne assim que resolvido**

“Empresa séria resolve, não discute” - todo problema tem de ser corrigido e deve ser analisado para que não se torne recorrente. Não devemos retornar somente quando o problema estiver corrigido, mas a cada passo da solução da ocorrência. Dê resposta ao cliente, quando for uma reclamação direta, ou informe-os das alterações feitas na empresa quando for algo genérico.

### **Crie uma cultura na empresa**

Todos os colaboradores precisam estar cientes da importância do *feedback* ao cliente e preparados para atender um consumidor insatisfeito de forma compreensiva e buscando obter todas as informações para poder dar um retorno. Se o consumidor reclama e o funcionário não repassa essa informação ou até conforma-se com um pensamento, como por exemplo, ‘aqui sempre fizemos dessa forma’, a empresa fica sem um termômetro e sem possibilidades de melhorar.

### **Sobre a FNQ**

Criada em 1991, a Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) é uma instituição sem fins lucrativos que incentiva as empresas a buscar a excelência da gestão e reúne as melhores práticas de organizações brasileiras, independente do porte ou setor. Ao disseminar o Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) e promover a capacitação de profissionais, a FNQ auxilia as empresas na implantação de um programa permanente de excelência da gestão, que gera resultados concretos para toda a organização. Desta maneira, contribui para o aperfeiçoamento do negócio e, conseqüentemente, o aumento da competitividade das empresas. Como reconhecimento a essa busca pela excelência, a FNQ promove o Prêmio Nacional da Qualidade® (PNQ), que identifica e premia anualmente as melhores práticas de gestão das organizações brasileiras.

[www.fnq.org.br](http://www.fnq.org.br)

[www.twitter.com/fnqgestao](https://www.twitter.com/fnqgestao)

### **Mais informações | Imagem Corporativa**

Beatriz Bueno

[beatriz.bueno@imagemcorporativa.com.br](mailto:beatriz.bueno@imagemcorporativa.com.br)

(11) 3526-4523

Luciane Sarabando

[luciane@imagemcorporativa.com.br](mailto:luciane@imagemcorporativa.com.br)

(11) 3526-4543