

Relação de respeito e confiança

Empresa de serviços de Data Center e hospedagem de sites disponibiliza ferramenta para exigir e incentivar o bom atendimento dos SACs

Organizada pelo CentralServer (www.centralserver.com.br), a campanha “Os 10 Mandamentos do SAC” (www.mandamentosdosac.com.br) ganha adeptos que exigem a prática real da expressão ‘o consumidor em primeiro lugar’. Em menos de dois meses após o lançamento, o site já registrou cerca de 200 manifestações e conta com apoiadores de oito estados diferentes.

A campanha tem o intuito de incentivar uma corrente de mobilização e fornecer uma ferramenta para que pessoas físicas e jurídicas possam exigir os seus direitos, bem como cobrar as empresas que não cumprem com os princípios que norteiam o bom serviço de atendimento ao cliente. Ao acessar o site, empresas e consumidores que compartilham os valores dos 10 Mandamentos do SAC passam a contar com uma forma pró-ativa e positiva de atuação.

Para o gerente de tecnologia do CentralServer, Juliano Simões, o SAC é um dos pilares essenciais do bom empreendimento e as empresas devem desenvolver uma cultura de bom atendimento, mantendo atendentes capacitados e motivados para alcançar a excelência e satisfazer o cliente. “Trata-se de um canal estratégico de comunicação de venda e pós-venda da organização. Através do SAC, os clientes atuais e prospectivos podem obter informações, realizar compras ou resolver questões relativas aos produtos adquiridos e serviços contratados”, comenta.

Os 10 Mandamentos são: Atender com cordialidade e objetividade, Usar linguagem clara e acessível, Permitir acesso imediato ao atendimento pessoal, Não deixar o cliente esperando para ser atendido, Não formatar a conversação com frases prontas, Não fazer o cliente repetir informações durante o atendimento, Permitir o acesso ao atendente capaz de resolver a questão, Assumir a responsabilidade de retornar o contato do cliente, Não fazer promessas que não podem ser cumpridas e Facilitar o cancelamento do serviço.

Santo de casa

Segundo Simões, a excelência nos serviços e no atendimento aos clientes é prioridade do CentralServer desde a fundação da empresa e a criação dos 10 Mandamentos do SAC foi uma das maneiras escolhidas para consolidar os conceitos aplicados no atendimento de todos os contatos recebidos em seu próprio SAC. “A adesão aos Mandamentos da SAC permeia toda a nossa organização. Isto dá tranquilidade aos atendentes, que podem seguir estes conceitos com o apoio dos seus pares e superiores”.

O gerente ressalta que o atendimento do CentralServer não é formatado com frases prontas e comunicação formal, para não irritar ou afastar o cliente. Para ele, uma conversação ou redação normal é a melhor forma de abordar as solicitações recebidas. “Consideramos que estes 10 Mandamentos podem ajudar as pessoas a identificar porque um atendimento não ocorreu a contento e também a demandar claramente como elas gostariam de ser atendidas”, explica.

Para que os colaboradores do CentralServer sigam os 10 mandamentos do SAC, a

empresa realiza treinamentos técnicos e de boas práticas no atendimento, bem como encontros mensais entre os integrantes da equipe e a direção, reforçando a aplicação dos princípios. “Diferentemente de um SAC tradicional, nossos colaboradores trabalham em ambientes sem baias ou divisórias para facilitar a comunicação com seus pares e coordenadores. Esta é uma forma eficaz de disseminar a cultura de atendimento da empresa”, observa.

Adesão

Para participar da campanha os interessados podem acessar o site (www.mandamentosdosac.com.br) e preencher o formulário de adesão. No endereço eletrônico também estão disponíveis o selo da campanha para divulgação em sites, blogs, redes sociais, entre outros.

Mais informações: CentralServer - 0800 701 1993
info@centralserver.com.br
www.centralserver.com.br

Informações para a imprensa: Básica Assessoria de Imprensa
Contatos: (41) 3019-9092 / 3023-7385
Jornalista responsável: Adriana Mugnaini
adriana@basicacomunicacoes.com.br
www.basicacomunicacoes.com.br