



Relacionamento com o Cliente

Relacionamento com o Cliente

A área de Relacionamento com o Cliente é responsável por receber as manifestações sejam elas, sugestões, opiniões, reclamações ou solicitações identificando oportunidades e sugerindo ações para as demais áreas da empresa.

Tele-atendimento
0800 595 1111

FAX
3211-6468

Linhas do Cliente
8 estações

Caixa de sugestões
Todas as estações



Cartas

Stand de Achados
e Perdidos
Estação Estácio

Fale conosco
www.metrorio.com.br

Os inputs dos Canais de Relacionamento com o Cliente são mensurados e apresentados aos gestores através de relatórios semanais para tratamento das ocorrências.

Ações – Satisfação do cliente

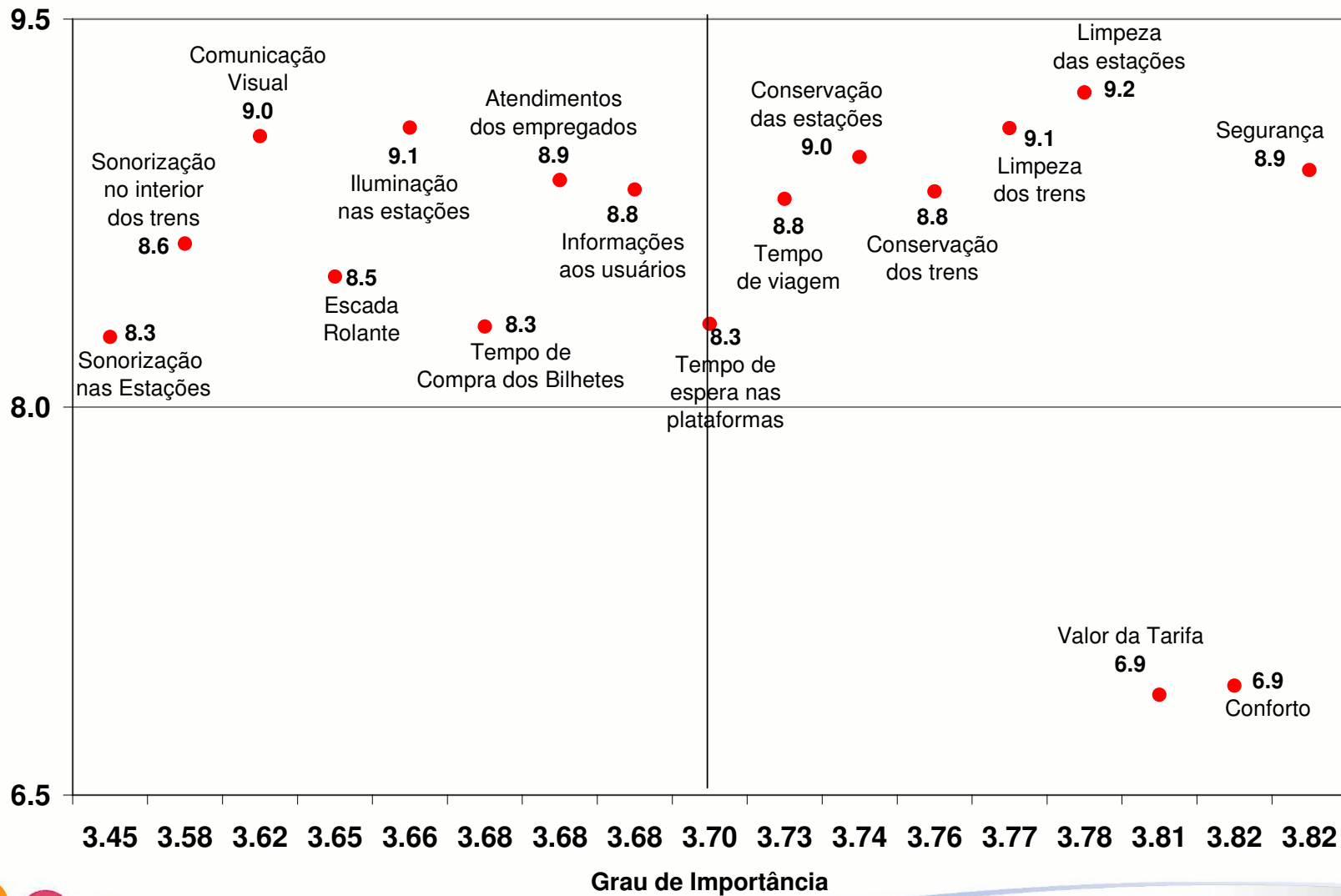


Pesquisa IQS

Para a apuração do IQS (Índice de Qualidade de Serviço) é realizada semestralmente, nos meses de Março e Novembro uma pesquisa junto aos clientes, coletando dados em todas as nossas estações. Além disso, utilizamos a pesquisa para uma avaliação mais detalhada da qualidade do serviço, maior conhecimento dos clientes e busca por novas oportunidades.

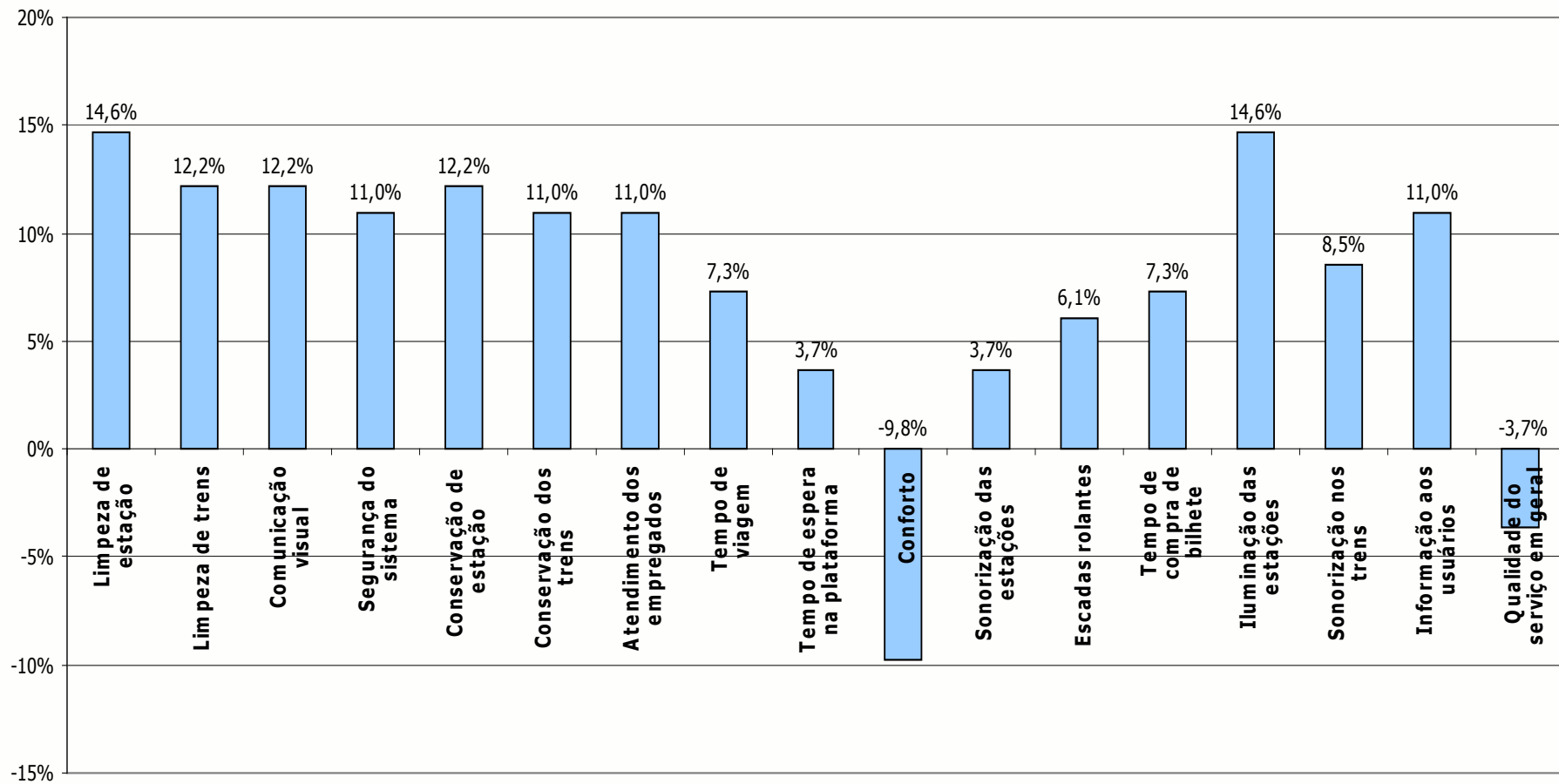
Pesquisa IQS – Need Gap

Nota do Atributo



Pesquisa IQS

Índice percentual das notas da pesquisa IQS em relação a nota contratual - Março/2007



Acompanhamento das ações

Reunião com gestores

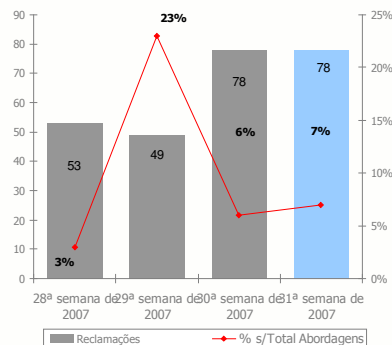
Realização de reuniões semanais com os líderes para avaliação do impacto das ações no serviço prestado, identificação dos pontos críticos e acompanhamento da evolução das abordagens.

Relatório semanal

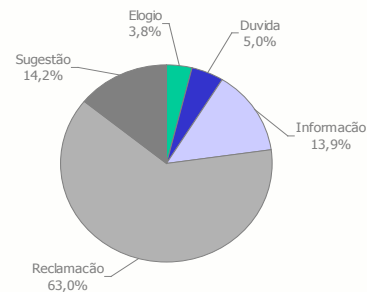
O relatório identifica as ações imediatas a serem tomadas comparando as abordagens da semana com as semanas anteriores e dos anos anteriores, possibilitando a avaliação dos resultados e a melhoria contínua do serviço.

O relatório também discrimina as principais reclamações, facilitando a identificação de falhas operacionais e de atendimento.

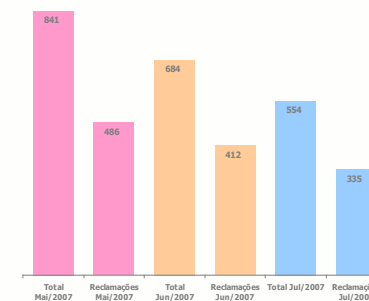
Quantidade de Reclamações – Últimas Semanas



Referência Qualitativa – Acumulado do ano (5.111 reclamações)



Evolução das Reclamações



Acompanhamento das ações



Padrinhos IQS

Com base nos critérios do IQS, são designados gestores para cada item que são responsáveis pelas medidas tomadas, sejam preventivas e/ou corretivas buscando atender e superar, a pontuação estabelecida pela Agência Reguladora dos Transportes Públicos Concedidos (AGETRANSP).

Treinamento “A Arte de atender bem.”

Treinamento para toda liderança que atua na linha de frente, com o objetivo de ampliar o conhecimento destes profissionais, a fim de torná-los multiplicadores. São abordados no treinamento os produtos, a visão do cliente, a visão do líder, técnicas de atendimento com excelência entre outros conceitos.

“Ice-Girls”

Equipe de colaboradoras circulando em todos os carros dos trens durante a operação comercial, verificando a existência de anormalidades nos itens visíveis dos materiais rodantes (p.ex.: temperatura do ar-condicionado dos carros).