



O cliente em primeiro lugar em tudo que você faz

A EXPERIÊNCIA

Uma organização só é verdadeiramente centrada no cliente quando o ponto de vista dos clientes tem papel central nas decisões, nos processos e nos comportamentos esperados da empresa. *Customer Centricity* é uma escolha pessoal e uma exigência da empresa, conforme as organizações entendem que toda ação influencia a experiência do cliente de maneira positiva ou negativa. Simplesmente dizer que você trabalha centrado no cliente é diferente de realmente ser centrado no cliente. Ações específicas devem estar em evidência, incluindo engajamento de liderança, comunicação organizacional e treinamento apoiado e aplicado no local de trabalho.

APRENDIZADOS-CHAVE

Os participantes aprenderão que:

- A mudança de modelo mental é uma escolha pessoal.
- Uma cultura centrada no cliente é de extrema importância.
- Comportamentos aplicáveis fazem parte de uma empresa centrada no cliente.
- A definição de um processo com o cliente é essencial.
- A responsabilidade pessoal faz parte de uma empresa centrada no cliente.

OS MÓDULOS

São 3 módulos customizados com uma abordagem em diferentes formatos:

Módulo 1: O modelo mental centrado no cliente

- Encorajar o orgulho do colaborador em relação à sua função por meio do pensamento de *customer centricity*.
- Apresentar o modelo de *customer centricity* por meio de conversas sobre sua aplicação nas responsabilidades do trabalho.

Módulo 2: Oportunidade e Comprometimento

- Analisar situações reais da empresa para definir o impacto sobre os resultados.
- Ver através de diferentes olhares e impactar na empresa.

Módulo 3: Tomar atitude

- Discutir e identificar aspectos dentro de suas funções que inibem ou encorajam as ações.
- Avaliar seu papel, identificar os desafios, assumir as mudanças exigidas para focar mais o cliente e aprender o processo de FAZER para agir com rapidez e eficiência.

SESSÕES DE UM DIA

GRUPOS A PARTIR DE 6 PARTICIPANTES

ELABORADO PARA EQUIPES DE TODOS OS NÍVEIS E FUNÇÕES



América do Sul: +55-11-3050-2210 • Internacional: +1-519-767-1747 • www.eaglesflight.com
 Pacífico Asiático: +65-6805-0668 • Europa: +44 (0) 1753-533010 • Grátis para América do Norte: 1-800-567-8079