



SERVIÇOS FINANCEIROS EMBRACON

TREINAR PARA SATISFAZER

O consórcio está em alta. O número de brasileiros que optaram por essa modalidade para comprar veículos, imóveis, eletroeletrônicos ou serviços cresceu 10,4% em fevereiro deste ano em relação ao ano passado, segundo a Associação Brasileira de Administradoras de Consórcios (Abac). O total de participantes do sistema de consórcios chegou a 5,3 milhões no mês. Somente o Consórcio Nacional Embrakon possui cem mil clientes ativos.

A empresa se destaca pelo bom atendimento prestado ao cliente, norteado por duas premissas: qualidade e agilidade. Com estratégia multicanal (e-mail, chat, telefone, etc.), a central de atendimento recentemente passou por treinamento intenso. Hoje, todos os atendentes estão qualificados para os diversos pontos de contato. São 55 mil interações por mês realizadas pela central. “Nossa meta é treinar os colaboradores e capacitá-los para se diferenciar, sendo que temos como concorrentes os grandes bancos que atuam no País”, aponta Talita Ferreira, gerente de relacionamento com o cliente.