

14/09/2015 Automotivo

Rodobens promove ação para celebrar o Dia do Cliente

A excelência no atendimento ao cliente é prioridade na Rodobens, sendo uma premissa que vem contribuindo com o sucesso da empresa ao longo de sua trajetória. Nesta semana, que inclui o dia 15 de setembro, data em que é celebrado o Dia do Cliente, a empresa está preparando uma série de atividades com o objetivo de contagiar tanto seus colaboradores quanto seu público externo.

“A qualidade e a atenção com que lidamos com nossos clientes vem sendo um diferencial da Rodobens, em cada uma de suas sete unidades de negócio. Iniciativas como esta garantem a fidelização e a indicação espontânea a outros consumidores, o que significa melhores resultados e a perenidade dos nossos negócios”, afirma Eduardo Rocha, presidente da Rodobens.

Entre as ações que têm como objetivo reforçar e conscientizar funcionários, com impacto espelhado no público externo, está a chamada “Alta direção em ação para garantir a Excelência no Atendimento”, que está sendo realizada em algumas revendas de Automóveis e Veículos Comerciais e nas centrais de atendimento da Rodobens.

Nesta segunda-feira, dia 14, o diretor da Rodobens Veículos Comerciais, Ademir Odoricio, participou da entrega de um caminhão e presenciou a assinatura de um contrato com clientes da unidade de negócio. Também nesta segunda, o diretor da Rodobens Automóveis, Elvio Lupo, participou do atendimento a clientes que comparecerem na revenda Toyota Rio Preto, no fechamento de um negócio e na entrega de um serviço de pós-venda.

No período da tarde, os diretores Ronald Macedo Torres, da Rodobens Consórcio; Anderson da Silva, diretor de Operações; Haroldo Blini, superintendente do Banco Rodobens e Carlos Ronaldo Paes Ferreira, da Corretora de Seguros, prestaram atendimento nas centrais de relacionamento, atendimento e Renovação.

Já nesta terça-feira, 15, Dia do Cliente, será a vez do presidente, Eduardo Rocha, receber os consumidores, comprovando que a busca pela máxima qualidade no relacionamento com este público, além da proximidade com os clientes, fazem parte do DNA da Rodobens.

Capacitação gera qualidade e reconhecimento

Por entender que uma relação próxima e respeitosa com consumidores é essencial para o sucesso do negócio, a Rodobens estabeleceu como meta para ser atingida até 2017, de aumentar seu Índice de Recomendação do Cliente (IRC) para 75 pontos. Essa pontuação é contabilizada de acordo com pesquisas de satisfação realizadas com clientes.

Como resultado do esforço de seus colaboradores, a empresa fechou o mês de agosto com 73 pontos, em uma evolução mensal que mostra que a meta pode ser batida antes do prazo estipulado. Este também é um efeito de ações que visam qualificar os profissionais, e a Universidade Rodobens vem cumprindo papel fundamental neste processo.

Somente em 2015, a instituição, que tem como um de seus objetivos capacitar os colaboradores, já realizou 37 cursos de diversos temas sempre com foco no cliente. No total, 2.455 profissionais foram treinados para aprimorar o atendimento.