

Rodobens Consórcio é vencedora do Prêmio Abac Compartilhar 2016

Quarta, 25 Maio 2016 15:51 Fonte/Autor por: CDN Comunicação Corporativa

Publicado em Veículos Imprimir E-mail

Compartilhar::



Com o case “A busca pela excelência a partir da visão do cliente”, empresa apresentou soluções para o mercado

A Rodobens Consórcio recebeu o Prêmio Compartilhar 2016, promovido pela ABAC (Associação Brasileira das Administradoras de Consórcios) e destinado à cases inéditos e relevantes ao sistema, com o relato sobre “A busca pela excelência a partir da visão do cliente”.

Participando pela primeira vez, a Rodobens relatou um importante projeto da empresa, implantado em 2014, que tem como foco mensurar a satisfação dos clientes e definir os processos que ainda poderiam ser aprimorados e trabalhados internamente.

Com uma metodologia simples, com base no NPS (Net Promoter Score) – utilizada por grandes empresas multinacionais – a Rodobens Consórcio criou e implantou o Índice de Recomendação de Clientes (IRC), por onde é possível classificar a visão dos consumidores sobre a empresa, em uma escala de 0 a 10 e, assim, promover fidelização, potencial de recomendações e o crescimento da organização.

O projeto foi bastante elogiado pelas demais administradoras e juízes do prêmio, pois contribui com o mercado de consórcios em um todo. De acordo com o Humberto Mazzotti, Gerente de Marketing e Produtos da Rodobens Consórcio, a implantação do IRC foi fundamental para a área de vendas e para gerar clientes mais satisfeitos, trabalhando as dificuldades de forma específica: “Fidelizar clientes é importante pois, além de ele continuar adquirindo os produtos da empresa que ele gosta, se tornará um promotor da marca recomendando para familiares e amigos. Entendemos também que é menos oneroso

manter a base de clientes do que atrair novos consumidores a todo momento”.

O relato de boas práticas foi baseado em cerca de 5 mil entrevistas com clientes contemplados e com créditos liberados, realizadas no ano passado. Deste total resultaram mais de 500 sugestões/solicitações analisadas e trabalhadas pelas equipes. Além disso, a empresa dedicou tempo dos executivos de todas as áreas da administradora para ouvir as gravações das entrevistas com clientes.

Conheça mais sobre o case da Rodobens Consórcio aqui:

<https://www.facebook.com/Rodobens/?fref=ts>

Sobre a Rodobens

Com sete unidades de negócio no segmento financeiro e de varejo automotivo – Banco, Consórcio, Corretora de Seguros, Leasing & Locação, Automóveis, Veículos Comerciais e Seminovos – a Rodobens é uma empresa de São José do Rio Preto (SP), com atuação nacional e faturamento anual de R\$ 3 bilhões.