



FINCREST

NIF: 5000822540

MANUAL DE POLÍTICA DE
RELACIONAMENTO COM CLIENTE



FINCREST



FINCREST

NIF: 5000822540

Introdução:

O relacionamento com o cliente é fundamental para o sucesso de qualquer organização. Este manual estabelece as directrizes e políticas para garantir um relacionamento eficaz, respeitoso e transparente com nossos clientes.

Este manual estabelece as bases para um relacionamento positivo e duradouro com nossos clientes. A adesão a estas políticas é essencial para garantir a confiança, satisfação e fidelidade dos clientes, construindo assim uma reputação sólida e positiva para nossa organização

1. Missão:

A nossa missão é proporcionar uma experiência excepcional aos nossos clientes, entendendo as suas necessidades, na medida em que pretendemos oferecer produtos/serviços de alta qualidade proporcionando um atendimento ao cliente excepcional.

2. Comunicação:

- Responder a consultas e solicitações dos clientes de forma rápida, cortês e precisa.
- Utilizar uma linguagem clara, simples e respeitosa em todas as comunicações escritas e verbais.

3. Atendimento ao Cliente:

- Treinar e capacitar regularmente a nossa equipa de atendimento para garantir um serviço de alta qualidade.
- Disponibilidade para ajudar os clientes durante o horário comercial e oferecer canais de comunicação, como telefone, e-mail e chat online.

4. Respeito e Empatia:

- Tratar todos os clientes com respeito, cortesia e empatia, independentemente de sua origem, idade, gênero ou qualquer outra característica pessoal.
- Demonstrar compreensão pelas preocupações e necessidades dos clientes.

5. Solução de Problemas:

- Resolver reclamações e problemas dos clientes de forma rápida e eficaz.
- Registrar todas as reclamações dos clientes, investigar a fundo e tomar medidas correctivas para evitar problemas semelhantes no futuro.



FINCREST

NIF: 5000822540

6. Privacidade e Confidencialidade:

- Garantir a privacidade e confidencialidade das informações dos clientes.
- Não compartilhar dados dos clientes com terceiros sem consentimento prévio.

7. Feedback dos Clientes:

- Encorajar os clientes a fornecer feedback sobre os nossos produtos e serviços.
- Analisar regularmente o feedback dos clientes para identificar áreas de melhoria e implementar melhorias necessárias.

8. Formação e Desenvolvimento:

- Investir na formação contínua da nossa equipe para melhorar habilidades de atendimento ao cliente e conhecimento dos produtos/serviços oferecidos.

9. Monitoramento e Avaliação:

- Monitorar regularmente a satisfação do cliente por meio de pesquisas, análises de feedback e avaliações.
- Avaliar o desempenho da equipe de atendimento ao cliente e reconhecer e recompensar conquistas excepcionais.

FINCREST