

**ENTREVISTA**

**Cláudia Messer Moscovich**, especialista em coaching

# “O bom atendimento gera satisfação”

*Cada vez mais, o atendimento se torna um diferencial competitivo nas empresas, acredita a especialista em coaching Cláudia Messer Moscovich, proprietária da cCIMM, que oferece a empresas monitoramento na qualidade do atendimento. Segundo Cláudia, as empresas que pensam em produto e melhoria no ambiente devem sobretudo investir no capital humano, pois são seus funcionários que farão a diferença.*



ARQUIVO PESSOAL

– Pesquisas mostram que os clientes preferem pagar mais do que ser mal atendidos – lembra Cláudia. A seguir, trechos da entrevista dada pela especialista a Zero Hora.

**Zero Hora – Qual é a importância de um bom atendimento para os negócios?**

**Cláudia Messer Moscovich** – O bom atendimento gera satisfação ao cliente e faz com que ele retorne àquele estabelecimento através da emoção positiva causada por um tratamento encantador no momento que chamamos de mágico. Com isso, conseqüentemente, os negócios acontecem com mais êxito.

**ZH – O que caracteriza a excelência no atendimento?**

**Cláudia** – Excelência em atendimento é a capacidade de mostrar sintonia entre a comunicação interna (funcionários, gerentes e diretores) e a filosofia de colocar na prática que o cliente é a razão de ser do seu negócio. Isso se traduz em focar as necessidades do cliente e ter conhecimento do produto para surpreender através de opções e auxílio, que somente acontecerão se a equipe realmente tiver como meta dar soluções aos seus clientes. Como exemplo, oferecer ao cliente (um lugar) para sentar enquanto aguarda, uma água ou café, chamá-lo pelo nome, fazer com que o cliente seja visto ao chegar, ou seja, ser efetivamente gentil e, é claro, fazer todo o ciclo de serviços com maestria, cumprindo com o que prometeu.

**ZH – Há diferença de atendimento para cada segmento?**

**Cláudia** – Não. O cliente quer ser bem atendido no restaurante, no posto de gasolina, na lavanderia, na farmácia, no hotel, na locadora.

**ZH – Como o gestor pode estimular o colaborador a melhor acolher clientes e colegas?**

**Cláudia** – A primeira coisa a fazer é refletir sobre o valor que a empresa dá ao atendimento. Deve-se cobrar dos colaboradores atitudes do dia a dia na resolução de problemas junto aos clientes internos e externos, para que deem sugestões de como poderiam ter feito diferente para crescer no valor que dão ao cliente.

**ZH – De que forma o próprio profissional pode monitorar o seu comportamento?**

**Cláudia** – Monitorar significa gerenciar a si mesmo refletindo sobre suas habilidades e dificuldades no atendimento. Após essa reflexão, deve-se empreender um plano de ação com autoavaliação constante onde serão relatados avanços e melhorias nas suas atitudes junto aos clientes.



*A empresa que não quiser investir em atendimento vai precisar ter um produto que ninguém tem. Enquanto tiver concorrência de preços e produtos similares, somente o atendimento é que vai garantir sua sobrevivência*

**ZH – O bom atendimento serve como diferencial para a empresa no mercado?**

**Cláudia** – Com certeza. A empresa que não quiser investir em atendimento vai precisar ter um produto que ninguém tem, pois, enquanto tiver concorrência de preços e produtos similares e de mesma qualidade, somente o atendimento é que vai garantir sua sobrevivência e seriedade em serviços.

## Notas

### Mais de 16 mil vagas temporárias

A Associação Brasileira das Empresas de Serviços Terceirizáveis e de Trabalho Temporário (Assertem) prevê a abertura de 16,2 mil vagas em julho, 8% a mais do que em 2010. Em decorrência das férias escolares, os setores de lazer, entretenimento, indústria e comércio abrirão postos de trabalho em todo o país. Os dados foram coletados pelo Instituto de Pesquisa Manager (Ipema) a pedido da Assertem.

Nos setores de lazer e entretenimento, são esperados cerca de 12 mil empregos nos parques temáticos, clubes, hotéis, pousadas,

Do total de 16,2 mil vagas previstas para julho, 6,71% são para o Rio Grande do Sul, o que equivale a

# 1.087

postos, segundo a Assertem.

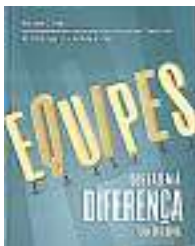
acampamentos, bares e restaurantes. A indústria e o comércio devem abrir cerca de quatro mil vagas nos segmentos de produtos para lazer, marketing promocional e eventos.

✓ As experiências de 10 jovens recém-formados durante o processo de se transformarem em líderes ganharam um blog. A turma de trainees do Grupo RBS, que começou a atuar em abril, assumiu a responsabilidade de postar os desafios e as recompensas desse processo que vai durar três anos. No blog, eles relatam as surpresas com a complexidade de produção dos conteúdos dos veículos do Grupo RBS. O blog pode ser acessado em [www.clicrbs.com.br/programatraineerbbs](http://www.clicrbs.com.br/programatraineerbbs).



O Grupo RBS lança neste domingo, em parceria com a Catho Online, o Pense Empregos. O site apresentará as melhores oportunidades profissionais para quem busca uma vaga no mercado de trabalho. Veja os detalhes no caderno principal de Zero Hora deste domingo.

## Dicas de leitura



✓ *Equipes que Fazem a Diferença* (Editora Saraiva, 232 páginas, R\$ 44,90) pretende ser um guia para o chamado team building (desenvolvimento de equipes). Na obra, os autores G. William Dyer, W. Gibb Deyer Jr. e Jeffrey H. Dyer oferecem estratégias para montar um programa de team building, mostrando como escolher as pessoas certas e desenvolver habilidades para o alto desempenho.



✓ Baseado na ideia de que o primeiro dia de trabalho determina o sucesso (ou fracasso) de uma carreira, o consultor Gutemberg B. Macedo apresenta em *Fui Contratado! E agora?* (Editora Campus, 176 páginas, R\$ 39,90) um guia para profissionais que ingressam em uma organização ou são promovidos a novas posições. O autor enfatiza a construção da imagem profissional.

**Escola Salgado Filho**  
Há 13 anos formando os melhores  
**Comissários de Voo**  
(51) 3590.1998  
[www.salgadofilho.com](http://www.salgadofilho.com)



✓ O IOB, empresa de capacitação profissional à distância, em parceria com o Grupo eEduca, oferece inscrições para  **cursos gratuitos**, que podem ser escolhidos no site [www.institutoiob.com.br](http://www.institutoiob.com.br). O objetivo é oferecer uma degustação de 30 dias a todos os interessados em um curso de preparação para concursos públicos e também para bacharéis em direito que pretendem prestar o exame da OAB. Há 97 opções de cursos online para serem acessados de qualquer lugar no Brasil.

✓ A Sisnema Informática (Rua Washington Luiz, 820, conj 60, Porto Alegre), promove o workshop gratuito **Cloud Computing** no dia 17 de junho, das 8h30min às 12h. Inscrições podem ser feitas através do site [www.sisnema.com.br](http://www.sisnema.com.br) ou pelo e-mail [eventos@sisnema.com.br](mailto:eventos@sisnema.com.br). Mais informações pelo telefone (51) 3226-4111.

✓ Encerram-se no dia 15 de junho as inscrições para o concurso vestibular 2011/12 de ingresso nos cursos técnicos e superiores do Campus Porto Alegre do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia (IFRS). São 460 vagas gratuitas distribuídas entre 11  **cursos técnicos** e quatro cursos superiores, com início no segundo semestre deste ano. Informações no site [www.poa.ifrs.edu.br](http://www.poa.ifrs.edu.br) ou pelo telefone (51) 3308-5172.

✓ **Faça Relatórios Gerenciais Utilizando o Excel** é o curso que será promovido pela Capacitare, na Capital, em 16 de junho, das 8h30min às 17h30min, na sala da Soft Design (Rua Siqueira Campos, 1.184, sala 1.105, Centro). Informações: [www.capacitareh.com.br](http://www.capacitareh.com.br).

**Quem tem mais preparo, tem mais futuro.**

**Pós-Graduação**  
Universidade Anhuera - Uniderp

**50% de Desconto nos Cursos Jurídicos**

Desconto na primeira parcela para o ingresso até o dia 18/06/2011\*

Saiba mais:  
[www.lfg.com.br](http://www.lfg.com.br)  
Fone: 51-3028.4500

**LFG**

Bagé - Bento Gonçalves - Canoas - Ijuí  
Erechim - Caxias do Sul - Santa Maria  
Pelotas - Novo Hamburgo - Passo Fundo  
Santo Ângelo - Rio Grande - Santa Cruz  
Lajeado - Porto Alegre - Uruguaiana

**PÓS-GRADUAÇÃO** no IERGS sua carreira vai mais alto.

**Educação** Mensalidades a partir de R\$189,00

- Docência do Ensino Superior;
- Educação Especial;
- Educação Infantil e Anos Iniciais;
- Gestão de Instituições de Ensino;
- LIBRAS e Educação de Surdos;
- Neuropsicopedagogia;
- Psicopedagogia Clínica e Institucional.

**MBA** Mensalidade R\$258,00

- Engenharia de Produção;
- Gestão Ambiental;
- Gestão de Pessoas;
- Gestão Empresarial e Marketing;
- Logística Empresarial;
- Marketing Digital.

**NOVO CURSO**

Conheça mais cursos em [www.iergs.com.br](http://www.iergs.com.br) 01 3061 7040

**IERGS**

Prça. XV de Novembro, 16 | 4º Andar | Centro | POA