

MANDAMENTOS PARA O SUCESSO DE UM EMPREENDIMENTO PRESTADOR DE SERVIÇOS

Os clientes de um prestador de serviços esperam ser ouvidos, compreendidos e bem recebidos. Que a empresa prestadora de serviços se importe com eles.

Não esperam perfeição já que, empresas prestadoras de serviços se distinguem pela pessoalidade no desenvolvimento de suas atividades. **Mas exigem eficiência:** que a empresa resolva suas necessidades.

São mandamentos consolidadores desse objetivo:

1.) RECONHECER AS QUALIDADES dos profissionais e colaboradores que executam serviços no empreendimento. Busque **DIÁLOGO, EMPATIA E RESPEITO** do grupo de profissionais que estão desenvolvendo sua empresa.

2.) INVESTIR regularmente em **TREINAMENTO** para empregados e classe diretiva do empreendimento, estes últimos priorizando a capacidade de integração.

3.) MANTER NA EQUIPE DE TRABALHO, pessoas com os seguintes atributos:

- um profissional que exerça **autoridade moral** sobre o grupo de trabalhadores, pelo modelo de seu proceder e hábitos;

- um profissional **altamente criativo,** com habilidades distinguíveis para

aumentar a produtividade em sendo necessário;

- um grupo de **pessoas participativas,** que trabalhem com eficiência em conjunto;

- um **gerente** que organize recursos materiais e humanos com competência;

- um grupo de **executivos dirigentes,** que combinem humildade, conhecimento e vontade de vencer;

- um **líder** de visão clara, persuasivo e que incentive o grupo de pessoas participativas a alcançar desempenho máximo.

4.) Realizar um PLANO DE SUCESSÃO lastreado em um plano de carreira.

5.) CONHECER os serviços que seu empreendimento dedica-se, as relações econômicas e jurídicas que o afetam, gerenciando riscos inerentes a atividade desenvolvida. Um contador, um advogado e um bom gerente de Banco, são sempre necessários nessa conquista.

6.) DESENVOLVER UMA MARCA com características de evidência dos serviços que presta, que ateste a existência do serviço no mercado.

7.) Procurar bons preços para CUSTEAR COMUNICAÇÃO (telefonia,

computadores, “internet”, panfletagem, serviços gráficos; relações públicas, etc.)

8.) Priorizar o **ATENDIMENTO A CLIENTES**. Atender o melhor possível deve ser uma meta.

9.) A **SAUDAÇÃO** ao cliente deve ser **EDUCADA**. O atendimento telefônico

deve ser rápido, apresentando boa qualidade de voz.

10.) A recepção deve ser constituída de profissional de alto nível. Chega de colocar uma pessoa simplesmente para atender telefone. O atendente deve conhecer o serviço da empresa e saber descrevê-lo com acuidade.