

QUALIDADE NO ATENDIMENTO EM CARTÓRIOS



HEVERSON
DO VALLE

FATORES DECISORES DE SATISFAÇÃO

AULA 2



HEVERSON
DO VALLE

American Society for Quality (Sociedade Americana para a Qualidade – ASQ), apresenta o seguinte conceito:

“ Qualidade – Um termo subjetivo, para o qual cada pessoa, ou setor, tem a sua própria definição.

Em sua utilização técnica, a qualidade pode ter dois significados:

Definição



HEVERSON
DO VALLE



ESSE PRODUTO
ATENDE AS MINHAS
NECESSIDADES ?

ESSE PRODUTO É
LIVRE DE
DEFICIÊNCIAS?



**QUANDO FALAMOS EM SERVIÇOS NÃO É POSSÍVEL
VERIFICAR SUA QUALIDADE ANTES DE PRESTÁ-LOS**

Definição



HEVERSON
DO VALLE



**ESPERO CHEGAR
NO CARTÓRIO E
SER ATENDIDO EM 5
MINUTOS**

A SALA DE ESPERA DO CARTÓRIO...



Definição



**HEVERSON
DO VALLE**

TIPOS DE USUÁRIOS

IN SATISFEITOS



**FATORES
RACIONAIS**

SATISFEITOS



**FATORES
ACESSÓRIOS
DESEJÁVEIS**

SURPREENDIDOS



**FATORES
EMOCIONAIS**

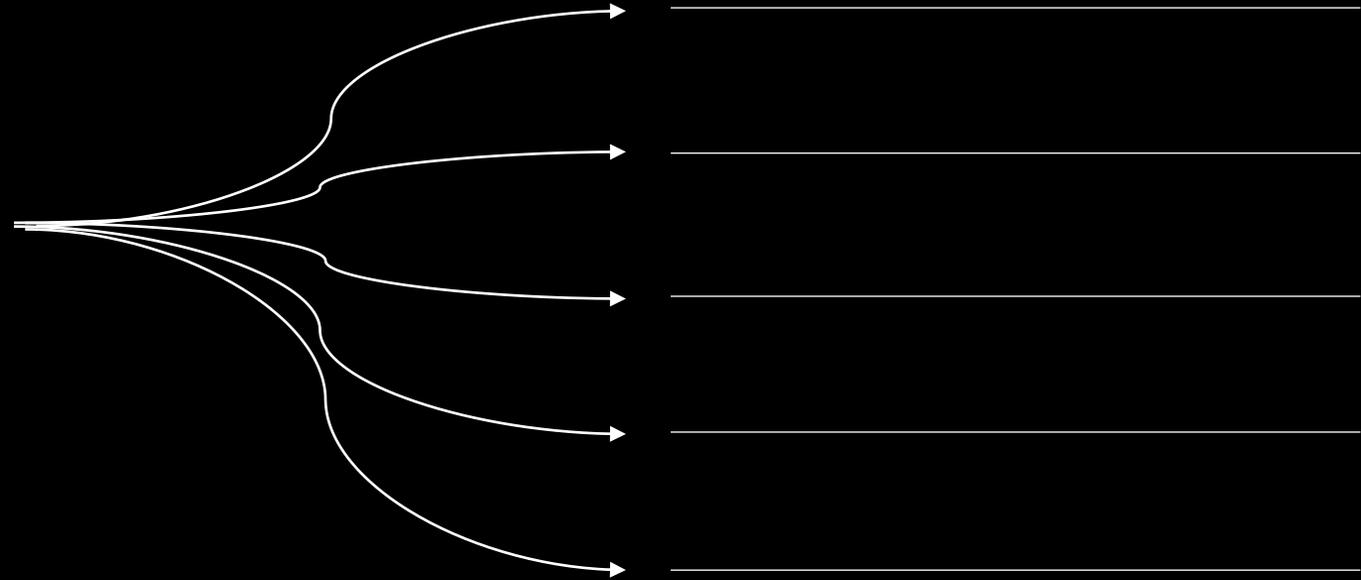
**O USUÁRIO ANTES DE ENTRAR
EM CONTATO COM SEU
CARTÓRIO É NEUTRO, QUEM
TRANSFORMA ELE EM UM
DESSES 3 TIPOS É VOCÊ !**



**HEVERSON
DO VALLE**

FATORES RACIONAIS

EU PRECISO



**Fatores Decisores de
Satisfação**

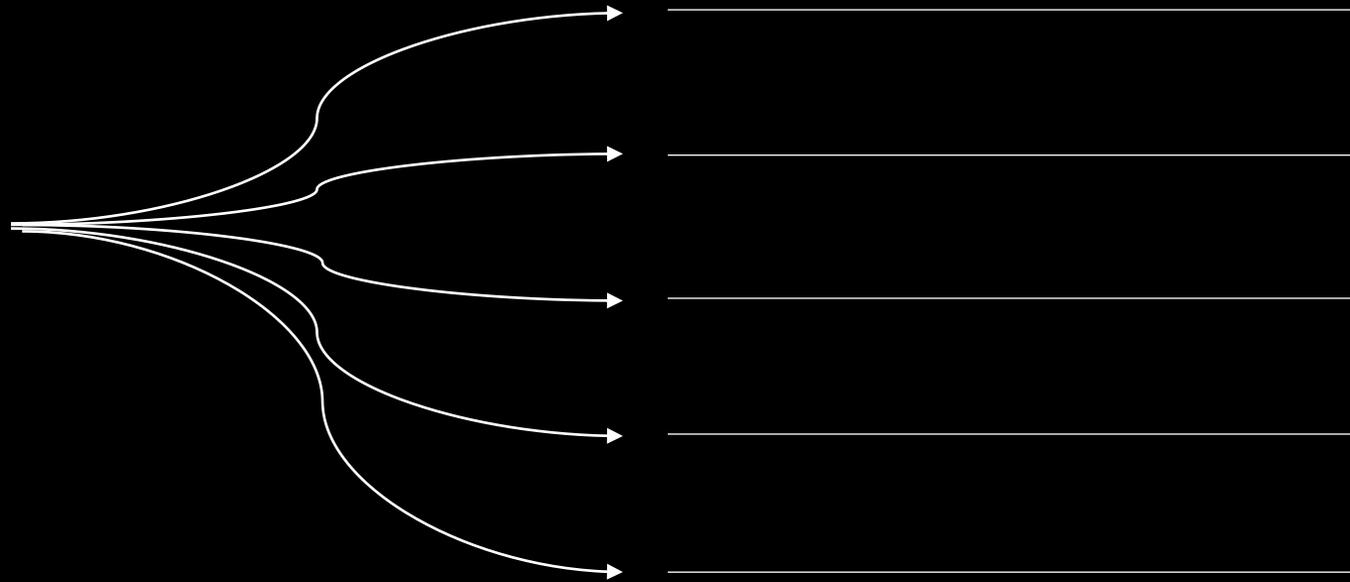


HEVERSON
DO VALLE

FATORES ACESSÓRIOS / DESEJÁVEIS

são os detalhes, diferenciais que seu cartório ou seu produto possuem e que podem ser facilmente explorados.

“EU GOSTARIA DE..”
“EU PREFIRO QUANDO..”
“É MELHOR QUE ..”
“SERIA BOM SE ..”



**Fatores Decisores de
Satisfação**



HEVERSON
DO VALLE

FATORES EMOCIONAIS

De que maneira você pode tocar no emocional do seu cliente de forma positiva, quais sentimentos você e seus atendentes pode despertar negativamente.

“EU DESPERTO SENTIMENTOS
POSITIVOS EM MEU CLIENTE
QUANDO EU...”

A diagram consisting of five white arrows that originate from a single point on the right side of the text box and fan out to the left, pointing towards five horizontal white lines. These lines are intended for the user to write their responses to the prompt.

**Fatores Decisores de
Satisfação**



HEVERSON
DO VALLE

FATORES EMOCIONAIS

De que maneira você pode tocar no emocional do seu cliente de forma negativa, quais sentimentos você e seus atendentes pode despertar negativamente.

“EU DESPERTO SENTIMENTOS
NEGATIVOS EM MEU CLIENTE
QUANDO EU...”

A diagram consisting of five white arrows that originate from a single point on the right side of the text box and point towards five horizontal white lines on the right side of the slide, intended for taking notes.

**Fatores Decisores de
Satisfação**



HEVERSON
DO VALLE



HEVERSON
DO VALLE

Esse conteúdo é de propriedade intelectual de Heverson do Valle é proibida sua distribuição, reprodução ou qualquer tipo de exploração comercial sem autorização prévia.