



CS

**Customer
Service**

O departamento de Serviço ao Cliente passa por uma grande transformação na sua estrutura, nos processos, nas ferramentas de trabalho e promove uma mudança na cultura do atendimento na Patrus Transportes.

Para marcar esta transformação, remodelamos o departamento de Customer Service.

TRANSPARÊNCIA
MUDANÇA DE CULTURA
AUTOMAÇÃO
AGILIDADE
FOCO NO CLIENTE
ATENÇÃO AOS DETALHES
PADRÃO

Mas, o que é Customer Service?

O nome Customer Service significa "Serviço ao Consumidor/Cliente", mas seu conceito é muito mais amplo.

A equipe que trabalha neste departamento é responsável por fazer todo o relacionamento – tanto ao consumidor final quanto ao cliente que paga o frete na Patrus – com excelência.

Envolve toda a jornada do nosso cliente (da coleta à entrega) para garantir a melhor experiência do nosso serviço.

Qual a vantagem?

Ter um departamento específico de Customer Service melhora a **imagem** e a **reputação** da marca no mercado, **fideliza clientes** e é um **diferencial competitivo**, tornando-se uma área estratégica dentro da organização

É a área que trata todas as particularidades do nosso serviço aos clientes e destinatários das nossas entregas, com atendimento humanizado, personalizado, ágil e que gera dados para prevenir problemas futuros.

Apesar de ser responsável por melhorar o relacionamento com os clientes, trazer soluções e transmitir os valores da empresa, o departamento de Customer Service não atua sozinho para conquistar o sucesso do negócio.

O apoio dos envolvidos nos processos operacionais é fundamental para atender as expectativas dos clientes e também para identificarmos melhorias nos serviços prestados pela Patrus.

Por isso, é importante termos as informações das cargas e das entregas com agilidade e precisão. Também precisamos ter o compromisso com o nosso nível de serviço para construir a credibilidade da Patrus Transportes no mercado.





Ótimo. Entendi o que é Customer Service e qual é a vantagem da área para a Patrus.

Mas, o que vai mudar agora?



Falamos que a transformação da área de Serviço ao Cliente precisará mudar a cultura da Patrus Transportes. Agora, mais do que nunca precisamos ter a gestão e o serviço com o **FOCO NO CLIENTE**.

Para isso, o departamento de Customer Service contará com uma grande equipe que envolverá todas as nossas unidades.

Além dos setores já formados de Atendimento ao Cliente (antigo SIC), contaremos com pelo menos uma pessoa dedicada ao atendimento nas unidades da Patrus.

Os líderes operacionais são fundamentais para o sucesso do CS (Customer Service). O empenho deles com os prazos de entrega é muito importante para a credibilidade da Patrus com o cliente.





Para organizar toda a estrutura do Customer Service, estamos implantando uma nova ferramenta de gestão das solicitações: o Movidesk.

Com o Movidesk, a equipe de Customer Service irá gerar um ticket de cada solicitação que chega de um cliente ou destinatário pelos canais de atendimento.

Os tickets são acompanhados pela equipe e encaminhados para os responsáveis, de forma que possamos atender as solicitações dos nossos clientes.

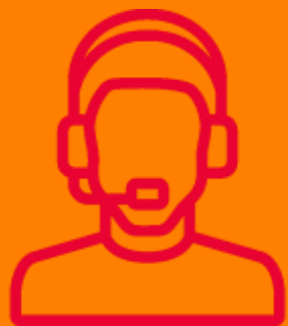
Vantagens:

- Automatização do processo;
- Padronização do procedimento do atendimento em todas as unidades;
- Melhor acompanhamento;
- Integração dos canais de atendimento;
- Todo o histórico do cliente em um só lugar;
- Geração de relatórios e dados para análise de gestão;
- Agilidade no atendimento;
- Entre outras.

Conheça a
estrutura do
Customer
Service:



CS
**Customer
Service**



First Call

Equipe responsável pelo atendimento receptivo de nossos clientes e destinatários. Algumas demandas atendidas: posição de carga, coleta, dúvidas gerais e reclamações das nossas entregas, entre outras.



Customer Care

Equipe dedicada ao atendimento personalizado dos clientes embarcadores.

Neste núcleo estão os **"Anjos da Guarda"**.



Núcleo Digital

Equipe responsável pelo atendimento nos canais de comunicação digitais. São elas: redes sociais, Reclame Aqui, Whatsapp, Bot do site, Google, etc.



Atendimento Local

As pessoas que estão nas unidades e irão receber e tratar as demandas dos clientes e destinatários geradas pela equipe do CS (Núcleos First Call, Customer Care e Digital), por meio do Movidesk.

Todo o processo do atendimento no Customer Service é feito por geração de ticket dentro da ferramenta Movidesk.

Apoio Key Account

Para termos sucesso nas estratégias do CS (Customer Service) contamos com outra área dentro da Patrus Transportes que é fundamental nas tratativas com os clientes: o Key Account.

É a área responsável por cuidar das contas comerciais mais **estratégicas**, com **acompanhamento próximo** para gerar **relacionamentos duradouros**.

O CS (Customer Service) apoia a área de Key Account na resolução de demandas específicas.

Muito legal esta nova estrutura não é?

Estas mudanças irão trazer ainda mais resultados para a Patrus Transportes, pois tornará a experiência do cliente mais **organizada, otimizada** e **satisfatória**.

E isso aumenta a credibilidade da empresa no mercado de transporte e no meio digital.

Mas, para conseguirmos executar este novo processo da forma correta nós contamos com você.

Caso receba algum contato de cliente sobre posicionamento de entrega, coleta ou qualquer outra dúvida/informação sobre o serviço da Patrus, encaminhe para o CS (Customer Service).

CONFIRA NOSSOS CANAIS:



(11) 4003 3277



4003 3277



atendimento@patrus.com.br



Bot dentro do site: patrus.com.br
só clicar no ícone do balão de diálogo que
aparece nas páginas do site





**“Um cliente satisfeito
é a melhor estratégia
de negócios”.**

(Michael Lebouef)