

4 - Libere os defensores de seus clientes

4.1. Contrate pessoas que gostem de pessoas

- Enfoque atitudes: habilidades são ensináveis
- Invista o tempo suficiente



• Prepare um perfil e atenha-se a ele

a) Traçando um perfil

Qualificações do cargo + Atitudes exigidas pela visão da organização

Ford Motor Company

Integridade

**Compromisso com
Excelência**

b) Atenha-se ao Perfil

Pesquisar conduta do entrevistado (3 empregos):

- Quanto a assumir responsabilidades
- Quanto a servir pessoas
- Quanto a honestidade

Relacionamento

4 - Libere os defensores de seus clientes

- **Permita que as pessoas saibam o que esperar e o que se espera delas**
 - Boas e más expectativas no trabalho diário
 - Método de medição de desempenho
 - Sistema de reconhecimento e recompensa
 - Importância de servir bem o cliente
- **Crie um ambiente de apoio à Satisfação do Cliente:**
 - Boa comida na cantina
 - Estacionamento
 - Banheiros e sala de repouso asseados
 - Lápis apontados
 - Estações de trabalho impecáveis
- **Trate as pessoas como cliente**
 - Companheiros trabalham uns para os outros
- **Empregados problemáticos**
 - Companheiros trabalham uns para os outros