

CICLO PDCA



PLANEJAR

Meta

- Melhorar e agilizar o atendimento reduzindo o tempo de espera.

Objetivos

- Levar ao cliente a imagem da confiança e do melhor serviço a ser prestado
- Agregar qualidade a prestação do serviço
- Ser referência no mercado como opção de Serviços Financeiros
- Estimular boas práticas de pessoal, agregando valores aos colaboradores

Métodos

- Implantar novos métodos de trabalho
- Promover capacitação dos envolvidos
- Melhorar a infraestrutura do ambiente
- Envolver a Diretoria no acompanhamento e nas ações pré e pós treinamentos.

DESENVOLVER

Educar/Treinar

- Treinar e capacitar a equipe
- Um plano de treinamento específico para atendentes
- Projeto de incentivo ao colaborador
- Aplicação pelo gerente de avaliações de conhecimento

Executar

- Colocar em prática o que foi definido
- Armazenar os dados coletados para verificar os próximos resultados

CHECAR

Verificar / Checar

- Verificar se os processos estão sendo executados conforme foram definidos
- Verificar se houve percepção de melhoria no atendimento por parte dos clientes

AGIR

Ação

- Corrigir eventuais desvios do processo
- Caso o % de Satisfação com o Atendimento não tenha aumentado, aplicar ações preventivas e pontuais através do “Feedback”.
- Rodar novamente o Ciclo PDCA analisando os pontos de melhoria do processo e redefinindo as metas de crescimento