

# FEEDBACK NO RETORNO DO ATENDIMENTO COM QUALIDADE

---



# INFORMAÇÕES CONSIDERADAS IMPORTANTES NO FEEDBACK

---

- ❑ Status do atendimento
- ❑ Exemplos de Comentários
- ❑ Kudos – Benefícios e Elogios
- ❑ Controle de Qualidade – Exemplos
- ❑ Procedimentos



# STATUS DO ATENDIMENTO

---

- (Passageiro atendido)
- (Não atendido)
- (Não consta reserva)
- (Não quis atendimento)
- (No Show)
- (Cancelado)
- (Alterado)



# ITENS IMPORTANTES

---

- Horário de chegada do passageiro no aeroporto;
- Horário que o passageiro foi atendido;
- Idioma do passageiro;
- Tipo de abordagem realizada;
- Informação sobre preferência do assento;



# ITENS IMPORTANTES

---

- Assento que o passageiro embarcou;
- Número do cartão do Programa de Milhagem;
- Bloqueio de assento ao lado;
- Bagagens despachadas;
- Tipo de benefícios obtidos;



# ITENS IMPORTANTES

---

- Alterações e atrasos de vôos;
- Divergências das informações; passadas pelo solicitante;
- Horário do Feedback e o nome do contato do solicitante;
- Comentar o estado emocional do passageiro;
- Características físicas e idade aproximada.



# EXEMPLOS DE COMENTÁRIOS

---

- ❑ Passageiros chegaram com 3hs de antecedência e não despacharam bagagem;
- ❑ Passageiro solicitou up-grade com milhas;
- ❑ Passageiro se apresentou após o encerramento do voo às 09:10, mas conseguimos embarcá-lo;



# EXEMPLOS DE COMENTÁRIOS

---

- No show deixei recado na caixa postal do tel emergencial 99174856 às 08:00;
- Inscrevemos o passageiro no Programa de Milhagem;
- Vôo atrasado para 21h00 Pedro ciente;



# EXEMPLOS DE COMENTÁRIOS

---

- ❑ Solicitante não nos informou que a passageira era idosa e necessitava de cadeira de rodas;
- ❑ Passageiro não quis atendimento Alex ciente;
- ❑ Passageiro tinha assento 04d, mas prefere assento corredor saída de emergência. Foi alterado para 12d.



# KUDOS NO ATENDIMENTO

---

- ❑ O que significa a palavra “Kudos”
- ❑ Exemplos de Elogios
- ❑ Exemplos de Benefícios



# Palavra “kudos”

---

- A palavra kudos vem do Grego que significa:

“Elogios/Benefícios”



# EXEMPLOS DE ELOGIOS

---

- ❑ Passageiro elogiou o atendimento prestado no aeroporto;
- ❑ Passageiro elogiou uniforme da equipe;
- ❑ Passageiro elogiou a agilidade do funcionário;



# EXEMPLOS DE ELOGIOS

---

- ❑ Passageiro elogiou ligação feita por funcionário do aeroporto;
- ❑ Passageiro não tinha solicitação de atendimento e elogiou a iniciativa do funcionário;
- ❑ Cliente agradeceu desempenho da equipe.



# EXEMPLOS DE BENEFÍCIOS

---

- ❑ Tiramos o passageiro da fila;
- ❑ Conseguimos liberar multa por alteração de data no valor de 40,00 reais;
- ❑ Conseguimos troca de assento desejado;



# EXEMPLOS DE BENEFÍCIOS

---

- ❑ Conseguimos tirar cartão de embarque antecipado;
- ❑ Antecipamos o voo do passageiro sem multa;
- ❑ Conseguimos liberar 20k de excesso no valor de 98,00 reais;



# EXEMPLOS DE BENEFÍCIOS

---

- Inserimos passageiro no programa de milhagem;
- Recepcionamos passageiro no carro;
- Conseguimos up grade cortesia.



# CONTROLE DE QUALIDADE

---

- ❑ O que é “Controle de Qualidade”?
- ❑ Exemplos
- ❑ Informações Importantes



# Controle de Qualidade

---



**QUALIDADE EM  
ATENDIMENTO**

- O controle de Qualidade é um diferencial.
- Podendo usar pró-atividade, sistemas de comunicação e procedimentos internos para identificar a insatisfação dos passageiros ou erros passado seu cliente.



# EXEMPLOS:

---

- ❑ Agência mandou nº de vôo e horário errado;
- ❑ Passageiro reclamou do assento marcado;
- ❑ Passageiro prefere assento corredor e não janela como agência havia informado;



# EXEMPLOS

---

- ❑ Solicitante não informou ao passageiro de vôo code share, e conseqüentemente o mesmo se apresentou em balcão de cia aérea errado;
- ❑ Outras situações que julguem necessária a ciência imediata do cliente.



# INFORMAÇÕES IMPORTANTES

---

- ❑ É importante passar ao seu cliente o ocorrido de cada atendimento.
- ❑ Ao cadastrar atendimento, identificar situações em que o passageiro relatou insatisfação.

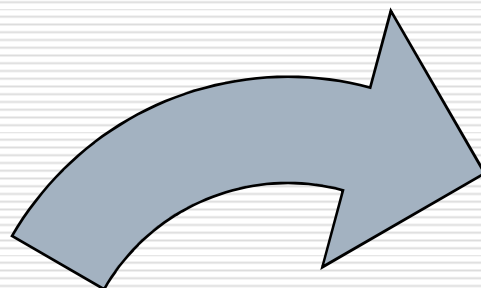


# PROCEDIMENTOS GERAIS

---

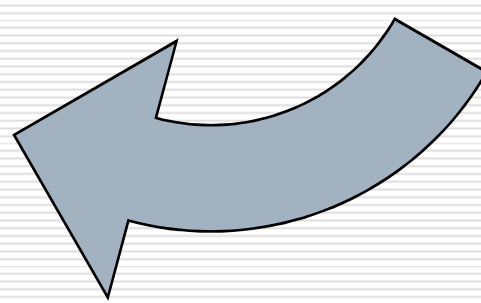
- Todo feedback deve ser enviado passo a passo com todas informações e observações, sem abreviações.





**Feedback  
Com Qualidade**

**Atendimento  
Com Diferencial**



# NOSSA INTENÇÃO

---

- A idéia aqui é, de dar a oportunidade para o seu cliente ficar ciente do ocorrido em tempo hábil para não mais ocorrências posteriores.

