



6° ENCONTRO DE
INOVAÇÃO
DA CESAN

CLIENTES ESPECIAIS: RUMO A EXCELÊNCIA NO RELACIONAMENTO

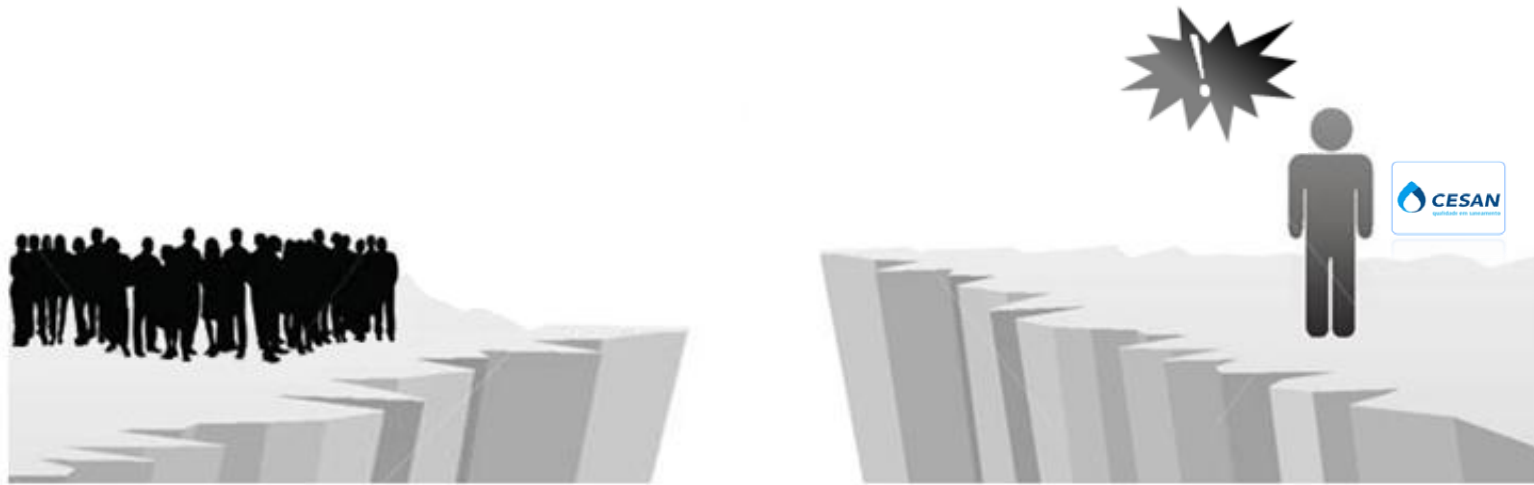
Integrantes:

- Aliandra Karla Freitas de Oliveira
- Maryelle Miossi Pinto
- Daniel Silva Pereira

R-DGC – Divisão de Gestão Corporativa
Gestora - Adalúcia Grossi Zunti Endringer

Problema encontrado

Cadastro dos clientes da CESAN desatualizado, impedindo ações para fortalecer o relacionamento.



Objetivo

Divulgação



Comunicação



Fortalecer o relacionamento



Oportunidade percebida

- 🔹 Divulgação da imagem da CESAN
- 🔹 Ser referência no relacionamento com o cliente



Soluções adotadas



Conscientização da Atualização Cadastral

Comunicado de Atualização Cadastral



Configuração de e-mails corporativos na Unidade

Soluções adotadas



Visitas aos Clientes Especiais



Palestra direcionada para
Administradoras de Condomínios

Curso de “Excelência no atendimento”
para a equipe da unidade



Evento anual direcionado para os Clientes Especiais



Resultados e conclusão

Clientes Privados

DATA **Apuração Inicial**

16/3/2012	DADOS	CNPJ		TELEFONE 1		CONTATO 1		TELEFONE 2		CONTATO 2		EMAIL	
		Quant	%	Quant	%	Quant	%	Quant	%	Quant	%	Quant	%
Clientes	PREENCHIDOS	1260	63,89	1727	87,58	10	0,51	61	3,09	6	0,3	10	0,51
1972	EM BRANCO	712	36,11	245	12,42	1962	99,49	1911	96,91	1966	99,7	1962	99,49

1 Cadastros Completos

DATA **23ª Apuração**

10/9/2012	DADOS	CNPJ		TELEFONE 1		CONTATO 1		TELEFONE 2		CONTATO 2		EMAIL	
		Quant	%	Quant	%	Quant	%	Quant	%	Quant	%	Quant	%
Clientes	PREENCHIDOS	2159	72,28	2677	89,62	681	22,8	843	28,22	563	18,85	677	22,66
2987	EM BRANCO	828	27,72	310	10,38	2306	77,2	2144	71,78	2424	81,15	2310	77,34

575 Cadastros Completos (Considerando o preenchimento mínimo de CNPJ, 1 TELEFONE, 1 CONTATO e E-MAIL)

Total	CNPJ		TELEFONE 1		CONTATO 1		TELEFONE 2		CONTATO 2		EMAIL	
	Quant	%	Quant	%	Quant	%	Quant	%	Quant	%	Quant	%
	899	8,39%	950	2,05%	671	22,29%	782	25,13%	557	18,54%	667	22,16%

Resultados e conclusão

Cientes Públicos

DATA 1ª Apuração

2/7/2012

DADOS	CNPJ		TELEFONE 1		CONTATO 1		TELEFONE 2		CONTATO 2		EMAIL	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Cientes	378	99,47	298	78,42	73	19,21	81	21,32	60	15,79	77	20,26
381	2	0,53	82	21,58	307	80,79	299	78,68	320	84,21	303	79,74

81 Cadastros Completos

DATA 7ª Apuração

10/9/2012

DADOS	CNPJ		TELEFONE 1		CONTATO 1		TELEFONE 2		CONTATO 2		EMAIL	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Cientes	394	100	329	83,5	182	46,19	186	47,21	146	37,06	178	45,18
394	0	0	65	16,5	212	53,81	208	52,79	248	62,94	216	54,82

174 Cadastros Completos (Considerando o preenchimento mínimo de CNPJ, 1 TELEFONE, 1 CONTATO e E-MAIL)

Total	CNPJ		TELEFONE 1		CONTATO 1		TELEFONE 2		CONTATO 2		EMAIL	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
	16	0,53%	31	5,08%	109	26,98%	105	25,89%	86	21,27%	101	24,91%

Resultados e conclusão



O projeto está em fase de desenvolvimento, mas é possível notar que o cadastro está em crescente atualização.



Antes mesmo da conclusão do projeto já podemos observar conquistas relacionadas às ações tomadas, tais como os conhecimentos adquiridos e novas oportunidades de ação percebidas.



OBRIGADA.

