



O Temporário e a Prestação de Serviços

O foco desse artigo é refletir com os leitores em especial, os empresários para o fato que se repete no segundo semestre de cada ano para a realidade de uma contratação de temporários visando atender um aumento de produção e serviços nas empresas industriais, comerciais e serviços.

A questão que necessitamos pensar é:

Como é possível um temporário prestar uma excelência na qualidade dos serviços oferecidos ao cliente?

São diversos os fatos que são constatados durante esse período que antecede as festas de final de ano, como: clientes entram e saem das lojas sem um atendente saber quais são as necessidades. Outras situações de atendentes oferecendo produtos sem saber do cliente quais são suas necessidades. Induzindo o cliente a tomar decisões desfavoráveis e conseqüentemente ficar descontente com o estabelecimento comercial. Pessoas que atendem no caixa e cometem falhas na devolução do dinheiro. Devoluções de produtos com defeitos ou escolhas de produtos equivocados. Atendimentos telefônicos ineficientes. E aí segue-se diversas situações conflitantes entre o cliente final e o prestador de serviços...

Considero importante que desde a escolha, avaliação, aprovação e a integração do temporário no seu ambiente de trabalho, são etapas que devem ser bem analisadas por todos para que as expectativas da empresa e do temporário sejam bem entendidas para atingir a excelência na qualidade dos serviços oferecidos durante o atendimento ao cliente.

O temporário preparado emocionalmente e tecnicamente sem dúvida irá gerar ótimos serviços para a empresa e ao cliente final. Cliente satisfeito irá voltar para fazer outros negócios e também irá falar bem da empresa e das pessoas que se relacionaram com ele.

É importante que o temporário seja preparado para lidar com as diferenças dos clientes, porque cada um tem uma expectativa de atendimento e necessidade de produtos e serviços diferenciados. Preparar o temporário para fazer abordagens perante o cliente é uma orientação que deve vir da experiência e conhecimento dos líderes que gerenciam a empresa, para que a empresa seja um diferencial de qualidade nos serviços oferecidos aos seus clientes.

A função do gestor, supervisor ou outra denominação que seja referenciada na empresa, refletem o papel da liderança situacional em estabelecer orientações técnicas e comportamentais para que o temporário tenha condições de desempenhar sua função da melhor maneira e passar uma imagem positiva da empresa ao cliente final.

São importantes os investimentos no visual da empresa e na adoção de tecnologias modernas para a perfeita operação das diversas áreas de trabalho, mas considero um diferencial de sustentabilidade do negócio ter uma equipe multifuncional preparada para atender plenamente as diferentes necessidades dos clientes. Transmitir confiança, segurança e um relacionamento personalizado ao cliente.

Temporário preparado gera lucro na empresa, por isso considero estratégico capacitar antecipadamente esse profissional para que desempenhe seus serviços de acordo com os objetivos da empresa.

Lembrando, que “uma prestação de serviços bem realizada terá o retorno do cliente para novas compras!”.