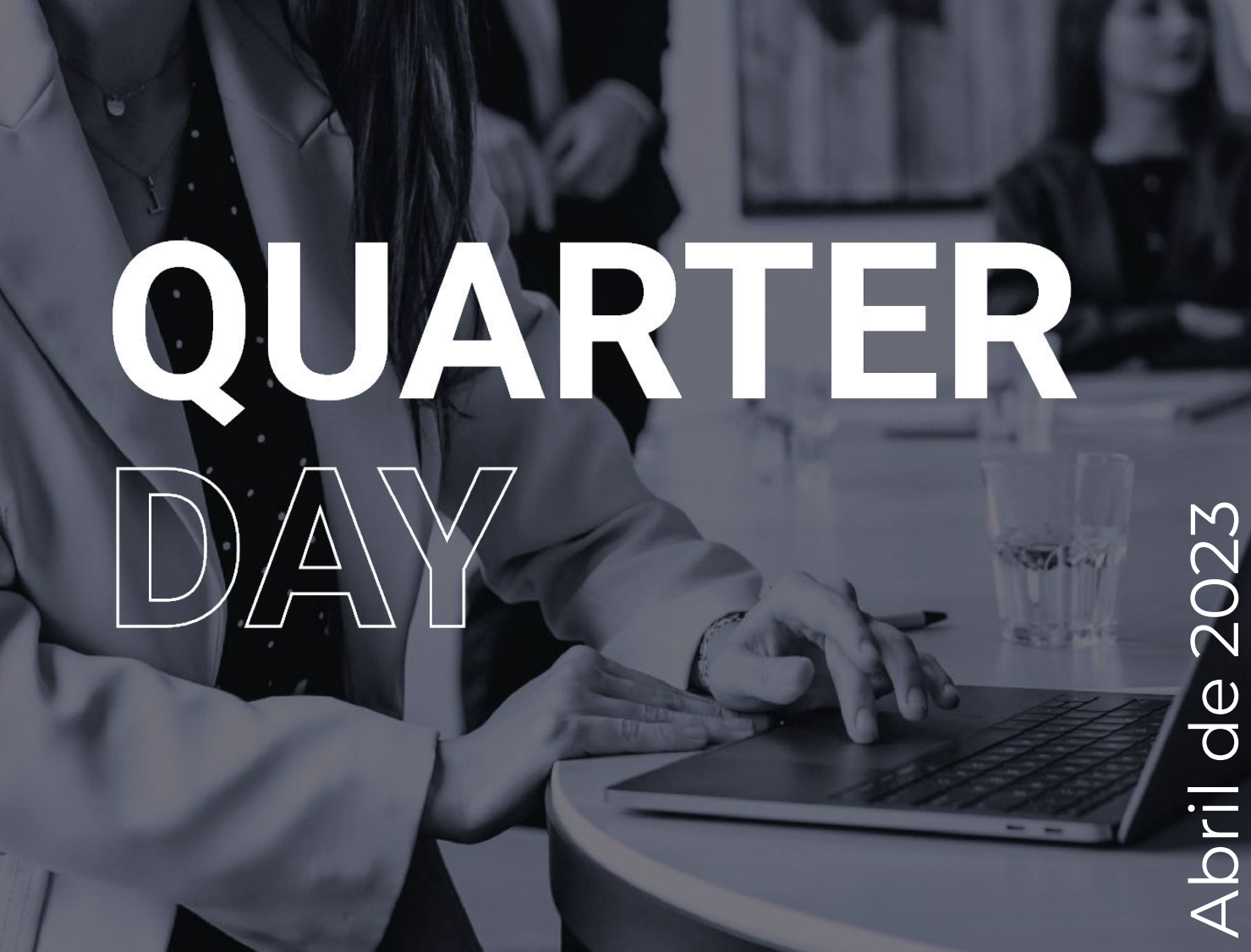




QUARTER DAY

Abril de 2023

CENTRAL DE
RELACIONAMIENTO

CENTRAL DE RELACIONAMENTO

A **Central de Relacionamento** é o ponto crucial da troca de informações com os clientes e informa, esclarece, indica, comunica e apresenta todas as nossas experiências e suas particularidades;



ORFEU



FILIAL



ZENDESK

Através dessa ferramenta unificamos os canais de atendimentos





ReclameAQUI

get>IN



totalacesso

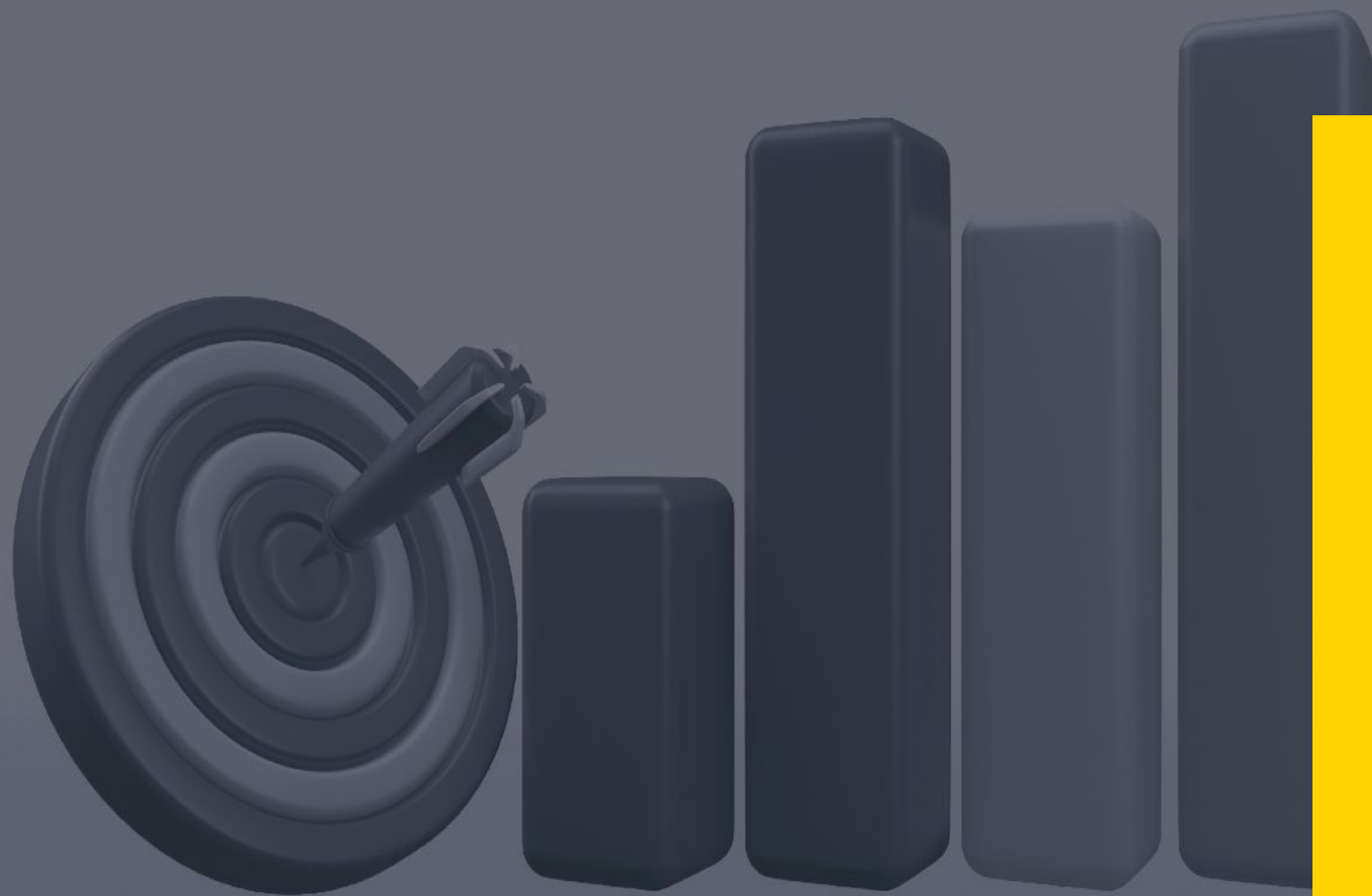


E-MAILS:

@relacionamento
@faleconoscomarabá

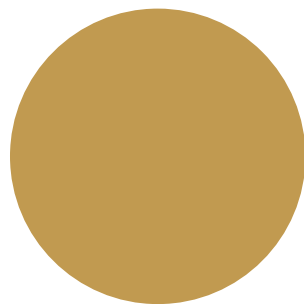


TELEFONE

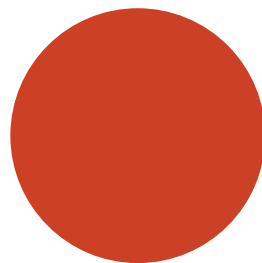


Resultados **1º tri**

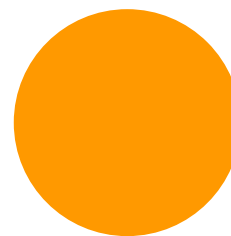
Volume 1º trimestre



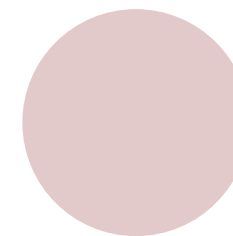
2 929 (41%)
Q1 Bar Brahma



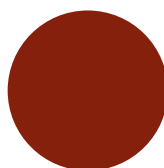
2 066 (29%)
Q1 Riviera



790 (11%)
Q1 Jacaré



723 (10%)
Q1 Orfeu



345 (5%)
Q1 Marabá



145 (2%)
Q1 Navarro



85 (1%)
Q1 Filial



74 (1%)
Q1 Bar Leo

Reservas Bar Brahma (1ºTRI/2023)

Agente	Via painel	287	31%	64%
	GetIn Widget	307	33%	
Online	GetIn Website	134	14%	36%
	Google Reserve	201	22%	
TOTAL		929		





OBJETIVOS

- Tornar a central um marketplace
- Realizar ações ativas de contato com o cliente
- Sinergia com as operações para personalizar o atendimento e tornar a jornada do cliente a melhor experiência possível (do começo ao fim)
- Reuniões periódicas para desenvolver planos de ação com objetivo de mitigar reclamações dos clientes
- Usar NPS como ferramenta pós-venda / pós-reserva
- Aperfeiçoar o trabalho da equipe com rh/treinamentos