PRÊMIO

2012

Empresa: **Pluma Conforto e Turismo S/A**

Categoria da Experiência: **Atendimento ao Cliente**

Identificação da Experiência: **Qualidade com segurança e Satisfação do cliente.**

Período da Experiência: **2005 à 2012**

Sumário: Com anos de experiência na área de transporte , nosso foco tem sido o aperfeiçoamento de nossos serviços , visando oferecer qualidade , segurança , conforto aos nossos clientes. Através desses paradigmas desenvolvemos projetos que acrescentam na melhoria do atendimento e conforto ao cliente.

Categoria: Atendimento ao Cliente

Em 2002, a Pluma Conforto e Turismo, uma das mais tradicionais empresa de transporte de passageiros, mudou de mãos com o ingresso de um novo grupo acionário , tendo como objetivo reposicionar a empresa no mercado de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros. Os novos controladores e toda a equipe administrativa estabeleceram várias metas empreenderam inúmeras ações , voltadas ao aperfeiçoamento de seus serviços. Desde então vem mantendo impressionante ritmo de atuação , tanto na prestação de serviços , como na comunicação com o cliente.

Desta forma , foram desenvolvidos inúmeros projetos e colocados em prática com apoio de várias áreas da empresa e parceiros.

- **Facilidade na compra das passagens.**
- **Linha direta com o cliente.**
- **Atendimento Preferencial ao Cliente Pluma.**
- **Promoções.**
- **Pesquisa de Satisfação.**
- **Padronização Visual.**
- **Renovação da Frota.**
- **Gerenciamento de Manutenção.**

Categoria : Atendimento ao Cliente

Experiência : Facilidade na Compra das Passagens

a) **Objetivos e metas :** Disponibilizar ao cliente duas ferramentas eficaz e segura, onde o cliente tem a opção de adquirir seu bilhete de passagem e garantir seu assento, podendo ser retirado minutos antes do embarque.

b) **Publico alvo :** Passageiros Pluma e clientes terceirizados.

c) **Relato da experiência :** Foi implantado uma central de venda 0800, com atendentes capacitados e treinados a prestar um atendimento qualificado, além disso buscando outro diferencial lançamos a opção de venda pela internet, com sistema prático e seguro.

d) **Envolvimento da empresa e parceiros :** Comercial - Informática - Recursos Humanos – Sest/Senat .

e) **Divulgação :** TV – Radio - Panfletos - Site.

f) **Avaliação da experiência :** Fomos a primeira empresa a inplantar a venda pela internet, a prática teve grande aceitação, superando a cada ano a margem de 100% com resultados satisfatórios.

g) **Período :** 2005 à

Categoria: Atendimento ao Cliente

Experiência : Linha Direta com Cliente

a) **Objetivos e metas :** oferecer um canal de comunicação direto via Sac e Chat, para esclarecer dúvidas e prestar informações, além de colher sugestões e elogios.

b) **Publico alvo :** Clientes Pluma

c) **Relato da experiência :** Foi desenvolvido software para registrar e armazenar todas as informações, Capacitação de funcionários afim de agilizar o atendimento com qualidade e eficiência.

d) **Envolvimento da empresa e parceiros :** Comercial - Informática - Recursos Humanos - Sesc e Colaboradores internos.

e) **Divulgação :** Site – Panfletos

f) **Avaliação da experiência :** Hoje é possível atender os clientes no menor tempo, esclarecendo dúvidas, prestando informações via on-line e satisfazer todas suas necessidades.

g) **Período :** 2010

Categoria: Atendimento ao Cliente

Experiência : Atendimento preferencial ao Cliente Pluma

a) **Objetivos e metas :** Um espaço reservado aos passageiros Pluma, para se acomodarem enquanto aguardam seu embarque ,visando o conforto , bem estar e segurança dos passageiros e suas bagagens.

b) **Publico alvo :** Clientes Pluma

c) **Relato da experiência :** Pesquisa de local disponível com estrutura adequada para montar o projeto de sala vip, preparar o ambiente com equipamentos necessários e uma equipe treinada para melhor atende-los.

d) **Envolvimento da empresa e parceiros :** Comercial - Marketing.

e) **Divulgação :** Rodoviárias

f) **Avaliação da experiência :** O índice de satisfação dos clientes é observado pelo fluxo da quantidade de passageiros que utilizam este serviço.

g) **Período :** 2008 à 2011

Categoria: Atendimento ao Cliente

Experiência : Promoções

a) **Objetivos e metas :** A busca pelo aumento significativo de vendas e benefícios aos usuários .

b) **Publico alvo :** Clientes Pluma e Colaboradores de vendas.

c) **Relato da experiência :** Capacitação e treinamento de agentes de vendas, implantação de incentivo as vendas, estabelecendo metas, tarifas promocionais, parcerias com administradoras de cartões e participação da empresa em feiras de turismo.

d) **Envolvimento da empresa e parceiros :** Comercial - Marketing – Agente de vendas – Sest/Senat.

e) **Divulgação :** Rodoviárias – Site – Feiras de Turismo – Panfletos – outdoor.

f) **Avaliação da experiência :** Aumento dos índices de aproveitamento das linhas, Satisfação dos clientes e colaboradores.

g) **Período :** 2009 à 2012

Categoria: Atendimento ao Cliente

Experiência : Pesquisa de Satisfação

a) **Objetivos e metas :** Identificar o grau de satisfação dos clientes, a qualidade dos serviços prestados e os pontos que podem ser aperfeiçoados.

b) **Publico alvo :** Clientes Pluma

c) **Relato da experiência :** Elaboração e definição do questionário, seleção e treinamento aos colaboradores responsáveis pela coleta de dados e aplicação nos terminais rodoviários.

d) **Envolvimento da empresa e parceiros :** Comercial - Marketing.

e) **Divulgação :** Rodoviárias.

f) **Avaliação da experiência :** A apuração dos resultados finais serviram para identificar oportunidades de melhorias e elaborar planos de ações .

g) **Período :** 2010 à 2011

Categoria: Atendimento ao Cliente

Experiência : Padronização Visual

a) **Objetivos e metas :** Elaborar nova logo marca, Padronizar o visual da empresa nos pontos de vendas.

b) **Publico alvo :** Passageiros

c) **Relato da experiência :** Estabelecido nova logo marca foi desenvolvido novo modelo de luminoso, material publicitário, uniformes e pintura da frota**.**

d) **Envolvimento da empresa e parceiros :** Comercial - Marketing.

e) **Divulgação :** Rodoviária – Revistas - Site

f) **Avaliação da experiência :** Atribui maior confiança do cliente para com a empresa.

g) **Período :** 2005 à 2007

Categoria: Atendimento ao Cliente

Experiência : Renovação da Frota

a) **Objetivos e metas :** Proporcionar aos clientes mais conforto e segurança, disponibilizando veículos modernos com tecnologia de ponta .

b) **Publico alvo :** Passageiros

c) **Relato da experiência :** A pesquisa no mercado por veículos de ultima geração, possibilitou a aquisição de novos modelos entre eles os Panorâmicos Double Deck , denominados de Suite Class**.**

d) **Envolvimento da empresa e parceiros :** Diretores – Marketing.

e) **Divulgação :** Site – Panfletos – outdoor – Exposição em Parques.

f) **Avaliação da experiência** . Os resultados positivos são observados através de estatísticas e pesquisas de satisfação .

g) **Período :** 2005 à 2012

Categoria: Atendimento ao Cliente

Experiência : Gerenciamento de Manutenção

a) **Objetivos e metas :** Desenvolver um sistema de gestão que permite acompanhar a manutenção dos veículos, gastos e controle de peças.

b) **Publico alvo :** Passageiros

c) **Relato da experiência :** Implantação do novo sistema em todas as garagens e pontos de apóio. A capacitação e treinamento dos profissionais são realizadas constantemente para manter a eficiência das atividades no setor.

d) **Envolvimento da empresa e parceiros :** Manutenção – Recursos Humanos.

e) **Divulgação :** Encontro interno entre áreas responsáveis.

f) **Avaliação da experiência** . Este gerenciamento nos permite o controle e acompanhamento da manutenção preventiva e corretiva da frota em tempo real, assim como gerenciar custos.

g) **Período :** 2010 à 2011

Ficha Técnica

Empresa: Pluma Conforto e Turismo S/A

Coordenador do Projeto: Angela Trindade - Ger Comercial

Participantes

Jocélia Cordeiro – Gerente Marketing

Deovete Wandratsch – Gerente de Qualidade

Angelitta Mazetto – Gerente de RH

Elza de Jesus – Gerente de TI

Carlos Lopes – Gerente Operacional

Robson Costa – Gerente Manutenção

Parceiros

Sest/Senat

Globus

Administradoras de Cartões