CLUBE CÍRCULO MILITAR

SAAS / PORTARIA



CÍRCULO MILITAR

HISTÓRIA

INICIO DE TUDO

DESDE 1934



Em 10 setembro de 1934 deu-se início à história do Clube Militar do Paraná, numa modesta sala alugada junto ao Palácio Avenida, em 15 de fevereiro de 1939, em sessão presidida pelo General Raimundo Sampaio (na época presidente do Clube Militar do Paraná e, cumulativamente, da Sociedade Paranaense de Tênis e Hipismo), com a presença de 48 associados de ambas as agremiações, foi decidida a fusão das entidades, criando o atual Círculo Militar do Paraná. A primeira Sede Social do Círculo, localizava-se na Rua Monsenhor Celso, 261. A área da Sede Social foi cedida ao clube em 4 de abril de 1939 pela Prefeitura de Curitiba, pois até aquela data a área pertencia ao Passeio Público e era utilizada pela Sociedade Paranaense de Tênis e Hipismo.

INICIO DE TUDO

DESDE 1934



Em 4 de abril de 1940 foi aprovado o projeto da nova Sede Social e atual, e em 8 de agosto do mesmo ano, o Prefeito Municipal, Dr. Rosaldo de Mallo Leitão, assinou o Termo de Cessão de Usufruto da área para a construção da nova Sede Social. O prédio é considerado de preservação histórica pelo Instituto do Patrimônio Histórico do Paraná. Durante década de 40, o Círculo Militar do Paraná era um dos pontos mais badalados de Curitiba. As festas mais comentadas da Sociedade Curitibana e Paranaense aconteciam no clube. O Baile de sete de Setembro era o mais aguardado do ano, pois as maiores autoridades se reuniam no local, como o governador e o alto comando dos militares.

DIREÇÃO CERTA

DESDE 1934

Missão

Proporcionar aos associados qualidade de vida, com praticas esportivas e sociais em um ambiente de confraternização, amizade e colaboração.

Visão

Estar entre os melhores Clubes de Curitiba, realizando uma gestão com foco em eficiência e qualidade. Promover atividades de alto nível e segurança, mantendo um ambiente agradável, seguro a todos os associados e participantes.

Valores

Trabalho sempre realizado com ética, honestidade, fortalecendo as relações entre o Clube e o associado com transparência, verdade e comprometimento.

CÍRCULO MILITAR

CLIENTE / ASSOCIADO

QUAL É NOSSO PAPEL

Quem são os frequentadores do Clube?

Clientes ou Associados

No último ano tivemos 440 novas admissões, isso significa 19% de renovação no quadro associativo

Nos ultimos 2 anos esse percentual chega a quase 40%

Todo novo associado entra com uma perpectiva alta em relação ao Clube. Além da conservação e atividades, é de extrema importância mantermos um atendimento de excelência.

ATENDIMENTO

Atendimento e Experiência

O que é experiência

A pesquisa “State of the Connected Consumer”, realizada pela Salesforce com mais de 6.700 consumidores em 15 países, demostrou que **80% dos clientes afirmam que a experiência oferecida por uma marca é tão importante quanto a qualidade dos produtos e serviços que ela oferece.**

Experiência refere-se a eventos conscientes em geral, mais especificamente a percepções, qualquer conhecimento obtido por meio dos sentidos.

ATENDIMENTO

"Atendimento ao Cliente agora é experiência do Cliente"

Esses dados enfatizam uma mudança de comportamento do consumidor, o atendimento ao público agora requer que as empresas conheçam os clientes e construam relacionamentos.

61% dos consumidores afirmam que ser bem atendidos é mais importante do que o preço ou a qualidade dos produtos

66% dos consumidores trocam de empresa ou marca por causa de um mal atendimento

96% dos consumidores acreditam que o atendimento ao cliente é importante na escolha de se tornarem fiéis a uma marca

12 São necessárias 12 experiências positivas para compensar 1 negativa

ATENDIMENTO

“O bom atendimento não é uma técnica a ser implantada, mas uma postura a ser cultivada”

O objetivo é **recepcionar** as pessoas

A portaria é o primeiro contato do associado com o Clube, por isso é fundamental causar uma primeira boa impressão

O associado deve se sentir acolhido desde sua chegada, perceber um ambiente de prazer, segurança e satisfação

Recepcionar é ir além das expectativas, um comprimento com um sorriso no rosto pode mudar o humor ou a perspectiva das pessoas

CÍRCULO MILITAR

NORMAS / ORIENTAÇÃO

Discussões ou Embates



O associado sempre tem razão?

Nem sempre o associado tem razão, o Clube dispõe de regras e normas que existem para manter um ambiente saudável e equilibrado

Mas também precisamos entender que nem sempre o associado, entende ou conhece essas regras, por isso devemos procurar a melhor forma de lidar com os equívocos ou desconhecimentos deles

ATENDIMENTO







Será que o associado conhece as regras?

Como foi observado, nem todos os associados conhecem ou buscam conhecer as regras e normas

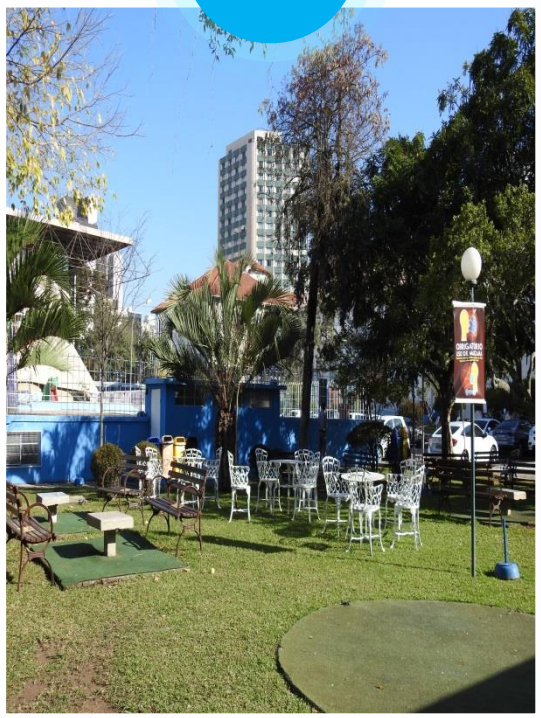
São várias as regras, em vários setores.
Então quem conhece todas as regras?

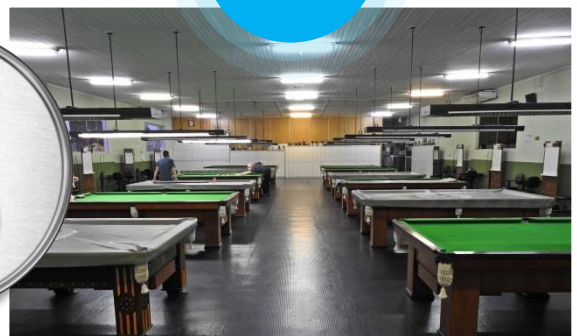
Clube

Se o associado não sabe, nós devemos saber. Somos funcionários do Clube contratados para atender o associado e executar o trabalho dentro de cada setor, precisamos conhecer as regras ou o caminho para buscar essas regras.

ATENDIMENTO







Orientação

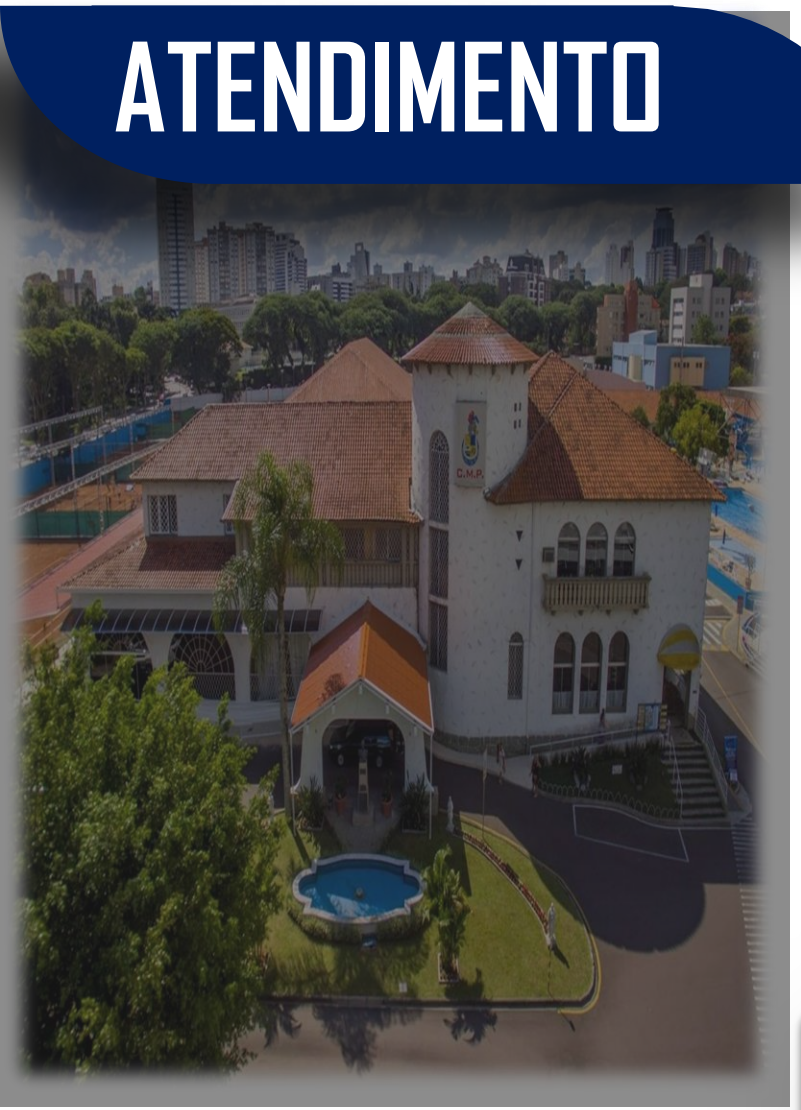
Quando não é possível resolver o problema, é necessário pelo menos, orientar a melhor forma de proceder para essa solução

Isso pode ser:

1. Desta forma o associado deve ser direcionado a secretaria ou setor que possa ajudar
2. Procurar em situações de final de semana a melhor forma de tratar o problema, com máximo equilíbrio
3. Anotar o nome e contato do associado, para que seja possível buscar uma solução

Devemos entender que nem sempre teremos o suporte necessário, é importante manter o controle e buscar a melhor forma de orientar o associado. Isso pode ser com a solução do problema ou com o encaminhamento para que isso ocorra

ATENDIMENTO



Qual é o caminho?

Atendimento de excelência

Conhecer o estatuto e as regras

Orientação e direcionamento correto

Resolução de problemas

No atendimento todos os colaboradores devem falar a mesma língua. Com isso ganhamos mais credibilidade e demostramos mais competência como equipe

Devemos procurar padronizar as informações e a forma de atendimento, criando um modelo de excelência

CÍRCULO MILITAR

HABILIDADES

ATENDIMENTO

BUSCAR CRESCIMENTO

Para o crescimento individual e a conquista de objetivos é necessária uma aprendizagem constante. Pouco importa o seu nível de cultura geral ou o quanto sabe acerca de determinada área. Considerando a constante evolução em que vivemos, é determinante reconhecer que podemos sempre aprender mais.



Ao desenvolver habilidades você vai impactar em toda a sua vida, e não apenas no profissional

Estamos sempre aprendendo, voluntariamente ou não.

“ Não somos o que sabemos. Somos o que temos dispostos a aprender”

Aprendizagem é um processo associado ao desenvolvimento pessoal, onde competências, comportamentos, habilidades, conhecimentos e valores são adquiridos ou modificados através de experiências, observação, estudo e raciocínio.

ATENDIMENTO

HABILIDADES

EMPATIA
INTELIGÊNCIA EMOCIONAL
GENTILEZA
AGILIDADE
ESCUTATÓRIA

FERRAMENTAS

ESTATUTO
SISTEMA
SETORES DE APOIO
NORMAS



Para alcançarmos um atendimento de excelência devemos desenvolver algumas habilidades.

ATENDIMENTO

EMPATIA

Empatia é a capacidade de você sentir o que uma outra pessoa sente caso estivesse na mesma situação vivenciada por ela, ou seja: Como exercício é procurar experimentar de forma objetiva e racional o que sente á outra pessoa a fim de tentar compreender esses sentimentos e emoções.

ESCUTATÓRIA

Deixar que a pessoa se expresse e explique o que ela deseja, enquanto prestamos atenção, desta forma temos mais chances de chegar á um entendimento do problema e com mais facilidade, podemos criar um caminho para as possíveis soluções, isso é um processo de resolução de problemas com eficiência no atendimento.

GENTILEZA

Ter paciência, tratar com respeito e postura, demostrar interesse e atenção, direcionar as duvidas para que sejam resolvidas, sem causar maiores transtornos ou prejuízos.

ATENDIMENTO

AGILIDADE

Agilidade não é só ser rápido, para ser ágil no atendimento, devemos estar com atenção direcionada ao associado, ter o conhecimento dos sistemas e atentos as necessidades. Dar preferência à abordagem, evitar que se tenha uma espera longa.

COMUNICAÇÃO

A comunicação começa na postura, com os gestos e comprimentos corretos, a linguagem deve ser feita de forma clara, em tom adequado, para que não deixe dúvidas nas informações repassadas.

I.E

A Inteligência Emocional é o conjunto dessas e outras habilidades, considerada uma das 3 habilidades mais importantes do futuro, ela serve para a vida como um todo, pessoal e profissional, algo que devemos procurar desenvolver se desejamos alcançar á excelência e o sucesso nas relações pessoais de forma geral

CÍRCULO MILITAR

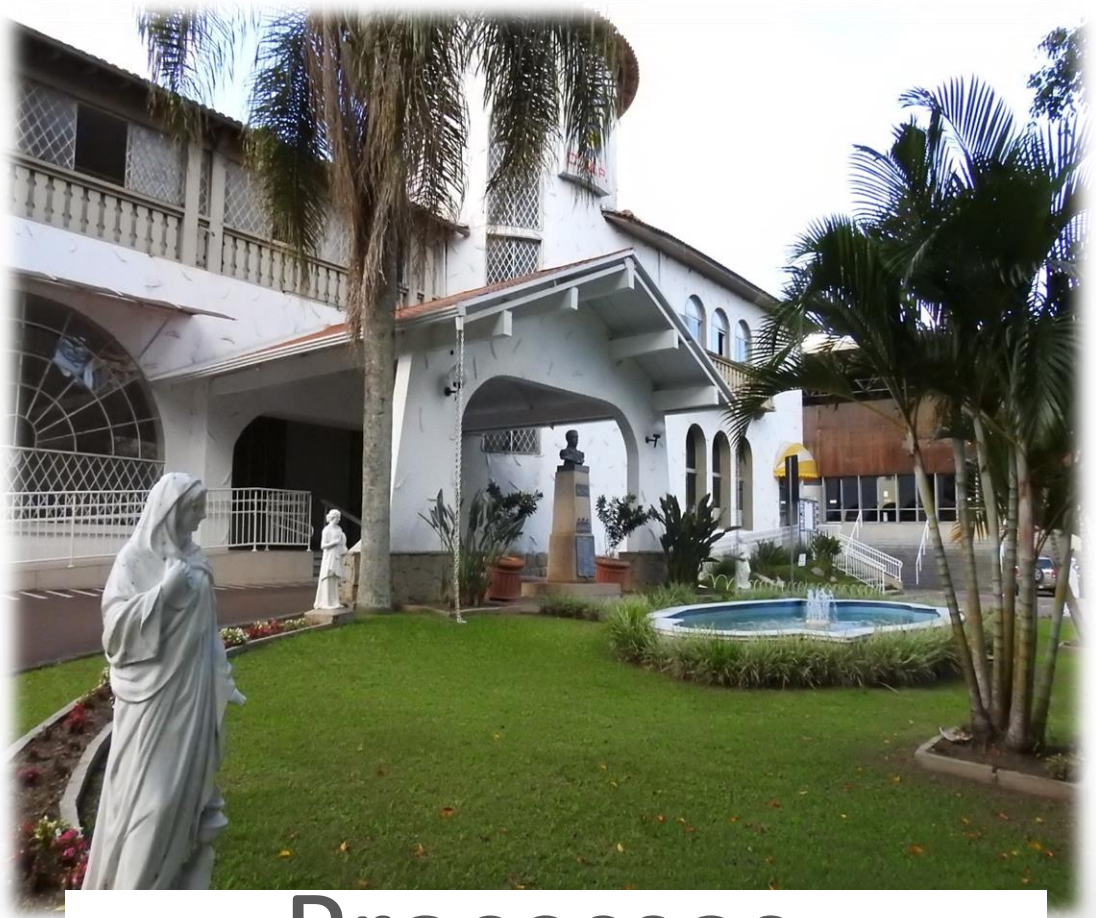
Processos

ATENDIMENTO

Processos diversos

Cada serviço realizado dentro do Clube, deve ter um processo, ao qual determina a melhor forma de funcionamento ou realização deste serviço prestado. Esse processos devem ser padronizados e servirem de norte para ser alcançado á excelência no atendimento.

- Admissão
- Readmissão
- Atleta
- Carteirinha
- Convites
- Liberações
- Eventos



Processos

Além de habilidades a serem desenvolvidas e ferramentas que possamos utilizar, também temos os processos que devem ser conhecidos e entendidos por todos os colaboradores, principalmente quando estes impactam em nossos setores ou em nosso dia a dia

ATENDIMENTO

Introducing

Processos clube

Processo é um conjunto de ações, que podem determinar uma realização ou objetivo, dentro do trabalho ou atendimento ao associado



Os processos de atendimento devem estar alinhados, devem ser praticado pelos colaboradores de forma igual, todos devem seguir a mesma linha de respostas e ações.

Desta forma, atingiremos uma performance melhor, mais competente e eficiente, para isso é necessário o alinhamento entre os setores, para se criar uma sinergia que leve o atendimento a outros níveis.

ATENDIMENTO

Temos dentro do Clube os processos existentes e muitos que devem ser construidos. Isso cabe aos departamentos e colaboradores. A história ***do sempre foi assim*** não pode existir mais, e sim ser revista, avaliada e colocada no papel.

SAAS & PORTARIA

01

Buscar a melhora continua deve ser uma das metas, em todos os departamentos do Clube, desta forma abrimos caminho para evoluirmos como profissionais e como “empresa” atingindo resultados cada vez maiores e superando expectativas.

01



O Clube muda, as diretorias e presidência mudam, e as vezes por muito tempo os colaboradores ficam. Por isso nós devemos desenvolver um ambiente melhor, tanto de trabalho para nós mesmos como de atendimento para os associados.

ATENDIMENTO

Estatuto, normas , regras e processos, são ferramentas para criarmos um ambiente de trabalho mais robusto, com mais segurança e excelência. Criar essas ferramentas é um desafio que cabe a todos nós, devemos contribuir nessa direção.

SAAS & PORTARIA

01

Entre os departamentos, é fundamental que se construa um trabalho em equipe, com foco no associado buscando um atendimento de excelência.

01

Comunicação, alinhando as informações, e desenvolvento uma resposta onde todos os colaboradores falem a mesma lingua, ou estejam caminhando na mesma direção.

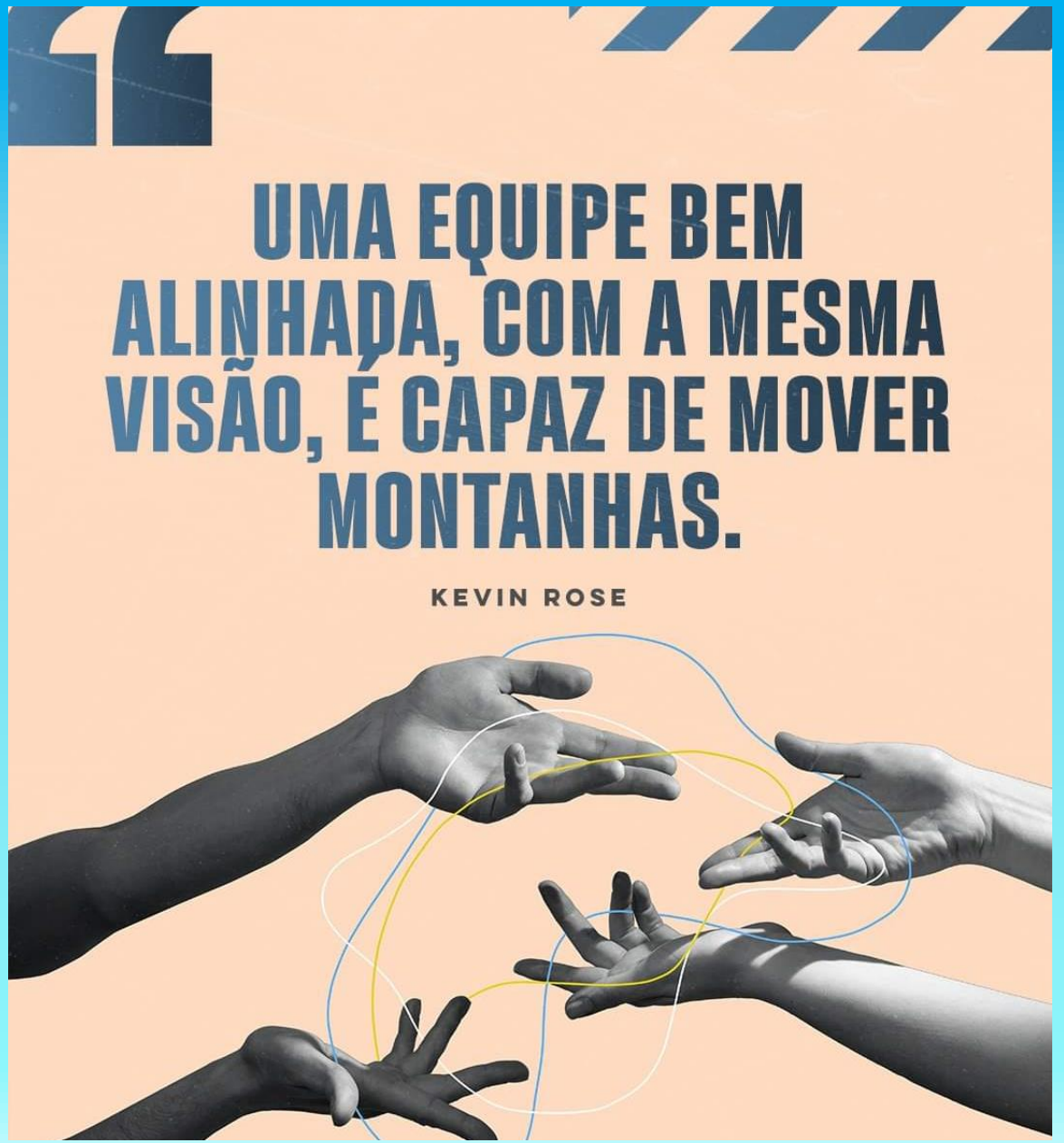


O associado é a razão da nossa existência, o motivo do nosso trabalho, por isso devemos buscar essa excelência no atendimento, dar o nosso melhor no trabalho que realizamos todos os dias.

“Processos são fundamentais, para atingirmos resultados excelentes.”

"NÃO PODEMOS TRANSFORMAR A REALIDADE, PORÉM PODEMOS TRANSFORMAR A NÓS MESMOS. E SE TRANSFORMARMOS NÓS MESMOS, PODEREMOS MUDAR O MUNDO UM POUCO"

GARY SNYDER



CLUBE CÍRCULO MILITAR

SAAS / PORTARIA



Obrigado