

Natura é indicada ao Prêmio Época Reclame Aqui 2016

A marca participa do evento pelo quinto ano consecutivo

23/09/2016 15:47:15

A Natura foi indicada mais uma vez ao Prêmio Época Reclame Aqui. A premiação tem como finalidade incentivar o melhor atendimento aos consumidores por parte das empresas nacionais. Desde 2011, a Natura tem realizado uma série de ações voltadas especialmente para as necessidades das Consultoras Natura e dos consumidores, por meio da criação de uma cesta de mais de 70 indicadores, com o objetivo de aprimorar o atendimento de acordo com as exigências do público.

“A Natura acredita no poder das relações e busca estabelecer uma relação cada vez mais próxima, transparente e de longo prazo com seus consumidores. Essa visão está presente em tudo o que fazemos, desde a concepção dos nossos produtos até o atendimento. O Reclame Aqui se consolidou como um dos espaços importantes de relacionamento na internet e buscamos sempre mais qualidade e rapidez nesse atendimento.” - explica Paula Pimenta, diretora de Atendimento a Clientes da Natura.

Acompanhamento intenso e integração de colaboradores da empresa otimizam as relações entre consultoras e clientes

Cada produto possui uma maneira de ser desenvolvido até que chegue nas mãos no cliente. Conhecer cada etapa é fundamental para a compreensão de todas as expectativas e necessidades de consultoras e consumidores. Na Natura, todo esse processo pode ser acompanhado por colaboradores de diferentes setores da empresa. Isso é possível graças ao programa Vivendo a Natura, criado em 2014, no qual colaboradores de diferentes áreas conhecem o dia a dia da fabricação de produtos, em todas os seus estágios.

A integração de áreas viabiliza a proximidade com cliente e consultoras, permitindo identificação de oportunidades de evolução no relacionamento com o público. Tudo isso é acompanhado cuidadosamente, a fim de proporcionar a melhor experiência de compra possível: informações como prazo de entrega, indisponibilidade do produto e cobranças indevidas são acompanhadas a cada ciclo de vendas, influenciando diretamente em ajustes na gestão da empresa. Consultoras Natura contam com capacitação e preparo para realizar um trabalho de qualidade.

Ações e iniciativas internas da Natura contribuem para a qualidade do atendimento

Para aprimorar o atendimento de forma abrangente e efetiva, uma série de medidas faz parte da rotina da empresa. A Natura desenvolveu o projeto Design for Quality, uma iniciativa da área de inovação em parceria com a área de qualidade, para acompanhar e avaliar a qualidade de produtos de maneira ampla, a fim de entender se eles atendem às diferentes necessidades do cliente. Este sistema analisa o produto desde a sua concepção até a experiência do consumidor.

Para atender a consumidores finais de forma centralizada, foi criado o Serviço de Atendimento ao Consumidor Natura (SNAC). Além disso, a empresa está sempre atenta às reclamações, dúvidas e críticas registradas no Facebook, Twitter, blogs e no Reclame Aqui.

A fim de garantir os índices de qualidade de serviço, a Natura estruturou internamente uma central de suporte e atendimento, que atua durante 24 horas, todos os dias da semana. A central acompanha a experiência de compra das consultoras e dos clientes nas plataformas digitais , possibilitando a elaboração de outras inovações disponibilizadas a esses públicos, com propostas cada vez mais customizadas.

Prêmio Época Reclame Aqui reúne as melhores empresas do Brasil

A votação para o Prêmio Época Reclame Aqui vai até o dia 23 de setembro. Para votar, basta entrar no site do prêmio e fazer login com a conta Reclame Aqui ou entrar com o perfil do Facebook. Vale ressaltar que a Natura venceu o prêmio de Melhor Atendimento do Brasil no Ranking Exame/IBRC Revista Exame e do Instituto Brasileiro de Relacionamento com o Cliente. No mesmo ano, o fornecedor de atendimento da Natura, CSU, venceu o prêmio ABT - Associação Brasileira de Telesserviço, na categoria Mídias Sociais e Internet, com o case da estratégia para melhoria do SAC 2.0 da Natura.