

RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

CONSUMIDOR.GOV



**BEM VINDOS
A BORDO**

SOBRE A GOL

NOSSOS NÚMEROS

700 + **67** = **30 MILHÕES**
VOOS DIÁRIOS DESTINOS
NACIONAIS E
INTERNACIONAIS
PASSAGEIROS
POR ANO



Gerência Executiva de
Relacionamento com o Cliente




DO BRASIL DIRETO PARA

CANCÚN

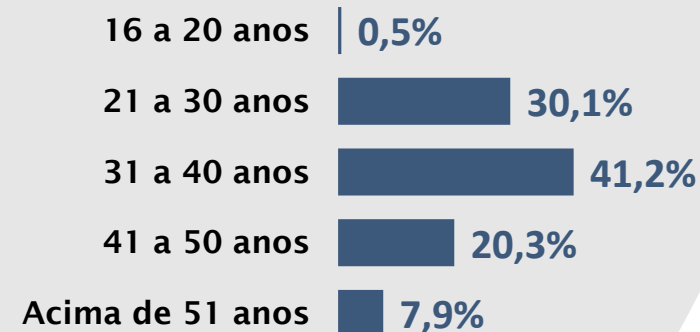
Sua viagem / Ofertas /
Só a GOL tem


1.250 águias

 **70%**
trabalham em casa

✓ **3,7% ABS Mês** ✓ **2,0% TO Mês**

Faixa etária

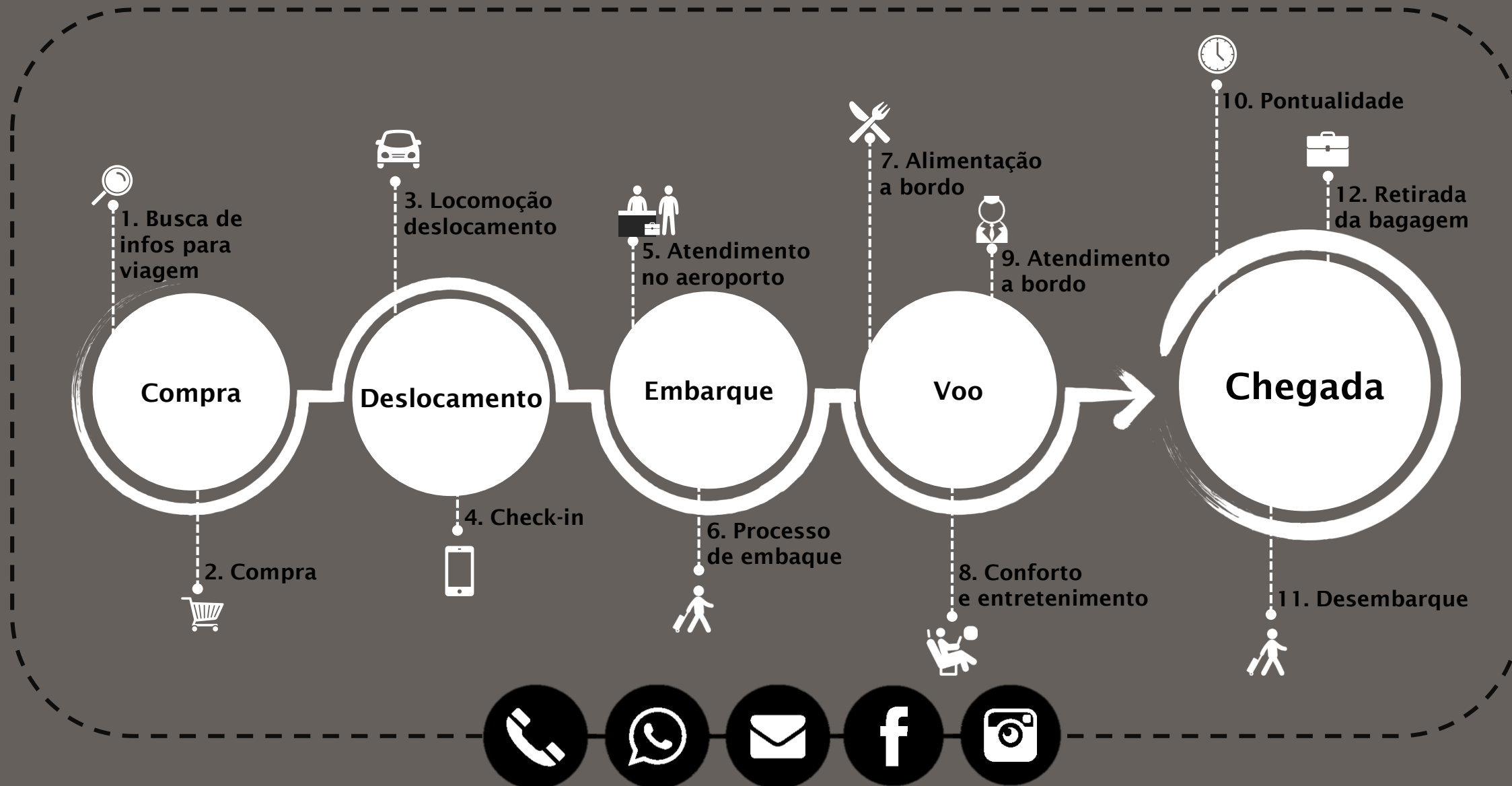


JORNADA DO CLIENTE

GARANTINDO A MELHOR EXPERIENCIA



Gerência Executiva de
Relacionamento com o Cliente



CONSUMIDOR.GOV

ACOMPANHAMENTO ESPECIALIZADO



Abrangência

Contato com 100% dos clientes que realizaram reclamação no canal



Pessoas

Equipe dedicada com autonomia para garantir a solução do atendimento



Histórico

Busca do histórico completo do cliente, revisando os atendimentos da central



Análise

Reuniões com recorrência semanal para identificar oportunidades



Acompanhamento

Acompanhamento da repercussão de ações corporativas (ex: Black Friday, alteração de regras, atualização de preços, etc.)

CONSUMIDOR.GOV

TRAJETÓRIA DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

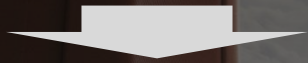
4.4 MM

Chamadas atendidas



29 K

Reclamações SAC



83,3%

Dos clientes NÃO migraram
do SAC para o Consumidor.gov

Dados de janeiro a outubro (2018)



CONSUMIDOR.GOV

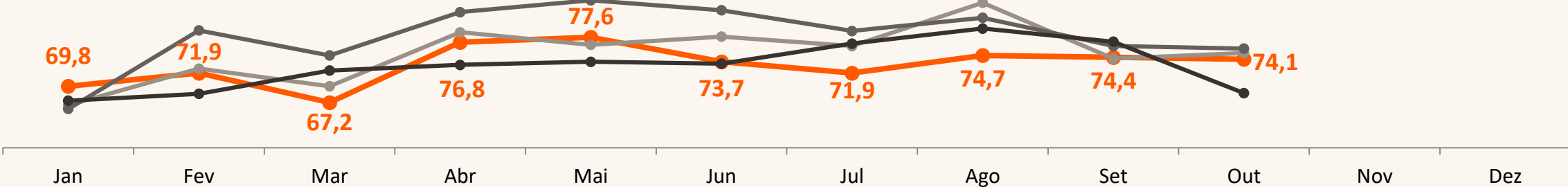
HISTÓRICO ANUAL



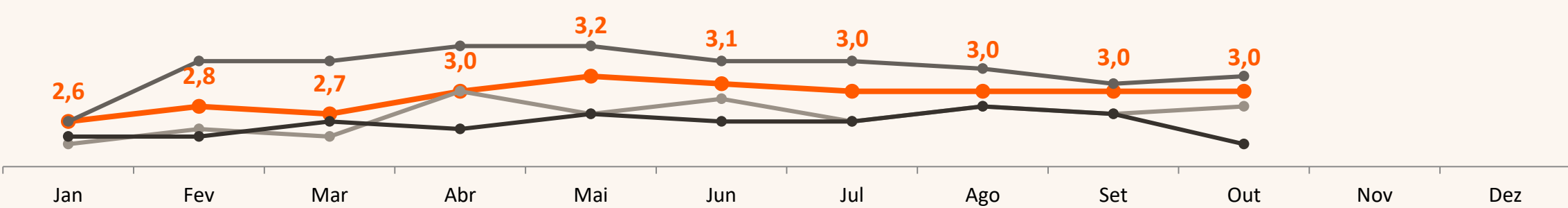
CONSUMIDOR.GOV

COMPARATIVO COM A CONCORRÊNCIA

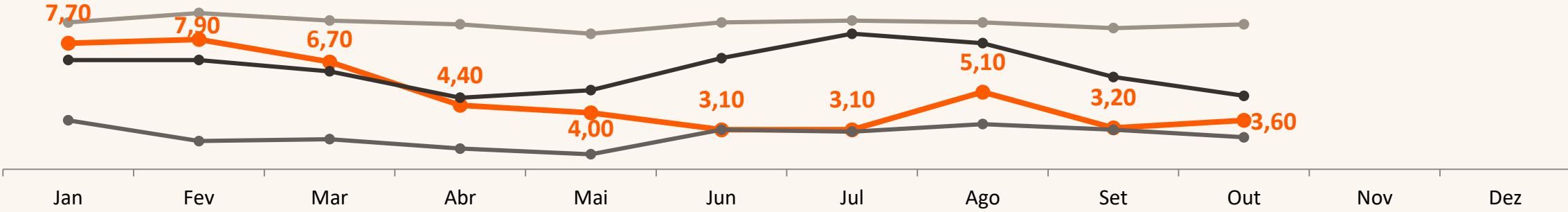
Solução



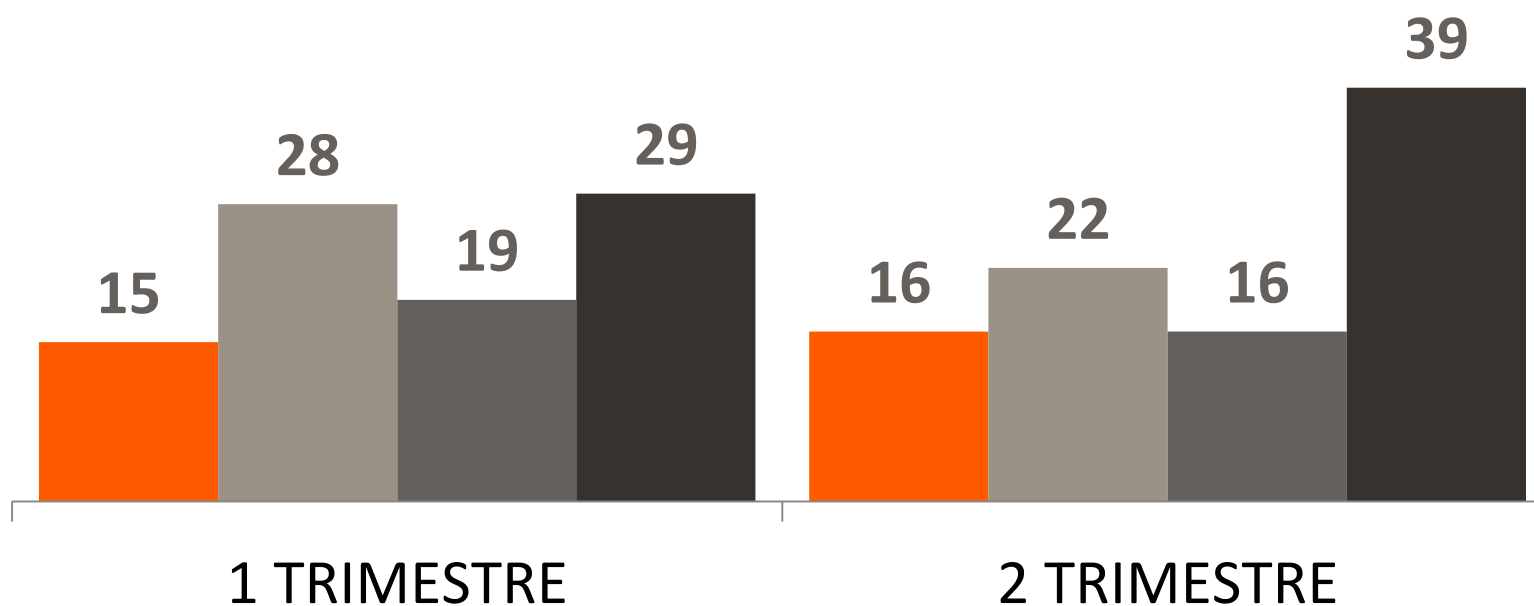
Satisfação



Tempo de
resposta



Número de reclamações por
grupo de 100 mil pax pagos



1º LUGAR

RECLAMAÇÕES

FLUXO DE ATUAÇÃO



**Meta corporativa
de reclamações
para as áreas**

Canais de entrada das reclamações:

- ✓ ANAC
- ✓ Aeroportos (Presencial)
- ✓ Atendimento Concierge
- ✓ Autoatendimento (Totem)
- ✓ Central de atendimento (voz e chat)
- ✓ CONSUMIDOR.GOV
- ✓ NPS
- ✓ Mídias Sociais (Instagram, Facebook, Twitter, YouTube, ...)
- ✓ PROCON
- ✓ RECLAME AQUI
- ✓ SAC



Gerência Executiva de
Relacionamento com o Cliente



OBRIGADA!!!

✉ carolina.trancucci@voegol.com.br

GOL