



42º

congresso  
nacional apavt

AVEIRO 2016

8-11 dez.

Turismo: Liberdade de Escolha  
e Fatores de Competitividade

Right Decision ➔

⬅️ Wrong Decision

MUDAM-SE OS TEMPOS.

MUDAM-SE AS  
VONTADES?



Do you

**SMERVE**





L

I

F

E

?

?

?

?











# O Jogo da Falta de Educação

89%

A falta de educação é um problema grave

78%

Muito pior no Brasil

99%

Alegam não ser









# Comportamento •





# Propósito Pessoal





# FORA

DENTRO





*Que cuidado dedico às  
pessoas que cuidam do  
meu cliente?*







 **TOP** Service



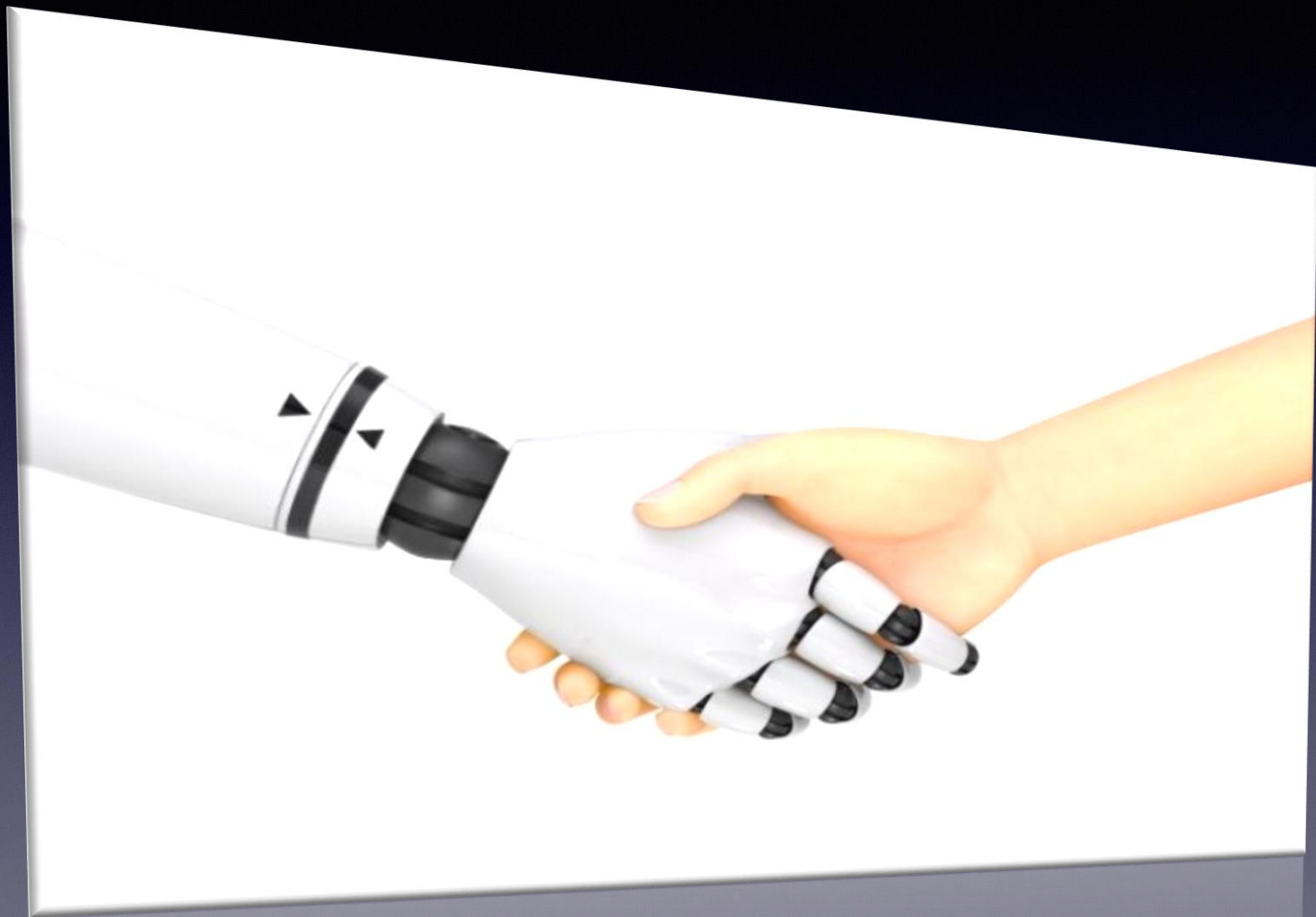


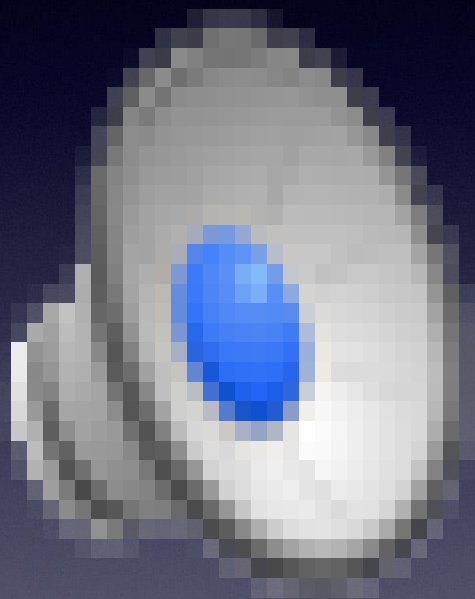














*Questiono-me?*

*Para Quê?*

*Porquê?*

*Para quem?*





# Vencedor

EXTRAMILE, WOW!

# Bem

O QUE O CLIENTE PREFERE

# Seilá

DESPREZA / IGNORA O CLIENTE

# Em baixo

APATIA, ABAFADO (A)

# Tóxico

PÉSSIMO ATENDIMENTO QUE INDISPÕE O CLIENTE

# Inacreditável!

# Surpreendente

# Desejado

# Esperado

# Básico

**#Criminoso**

Algo de especial

O que os clientes preferem

Apenas na média

O mínimo

Abaixo do mínimo

UAU!



29% 

EMPENHADA

- Leal
- Entusiasta
- Produtiva

55% 

PASSIVAMENTE  
DESLIGADA

- Zombies
- Sem iniciativa
- Reagem

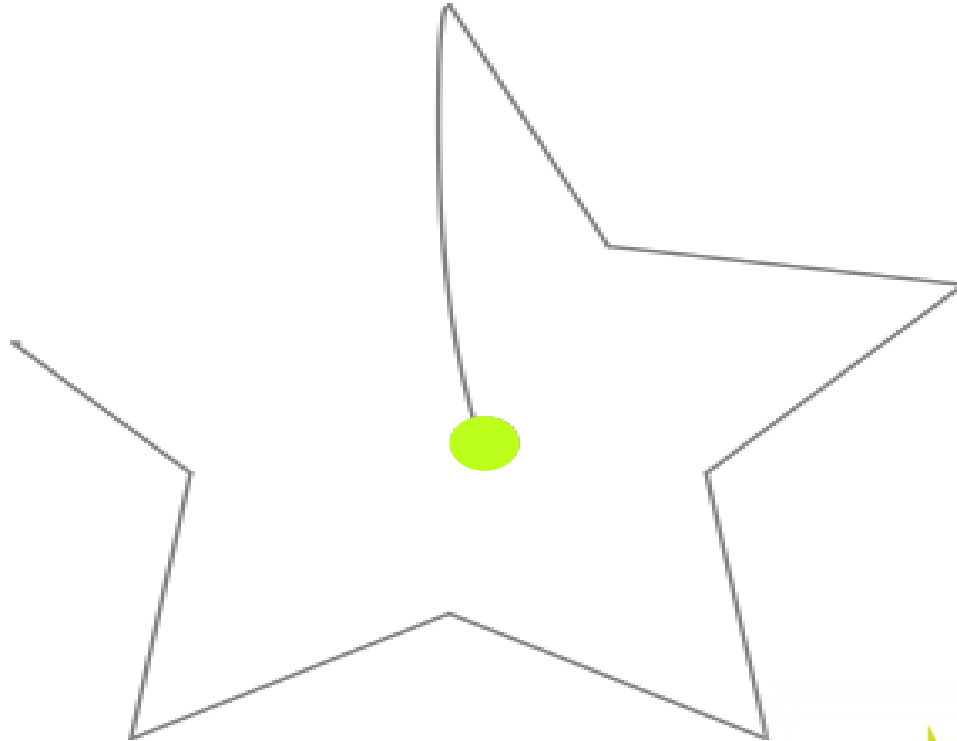
16% 

DESLIGADA

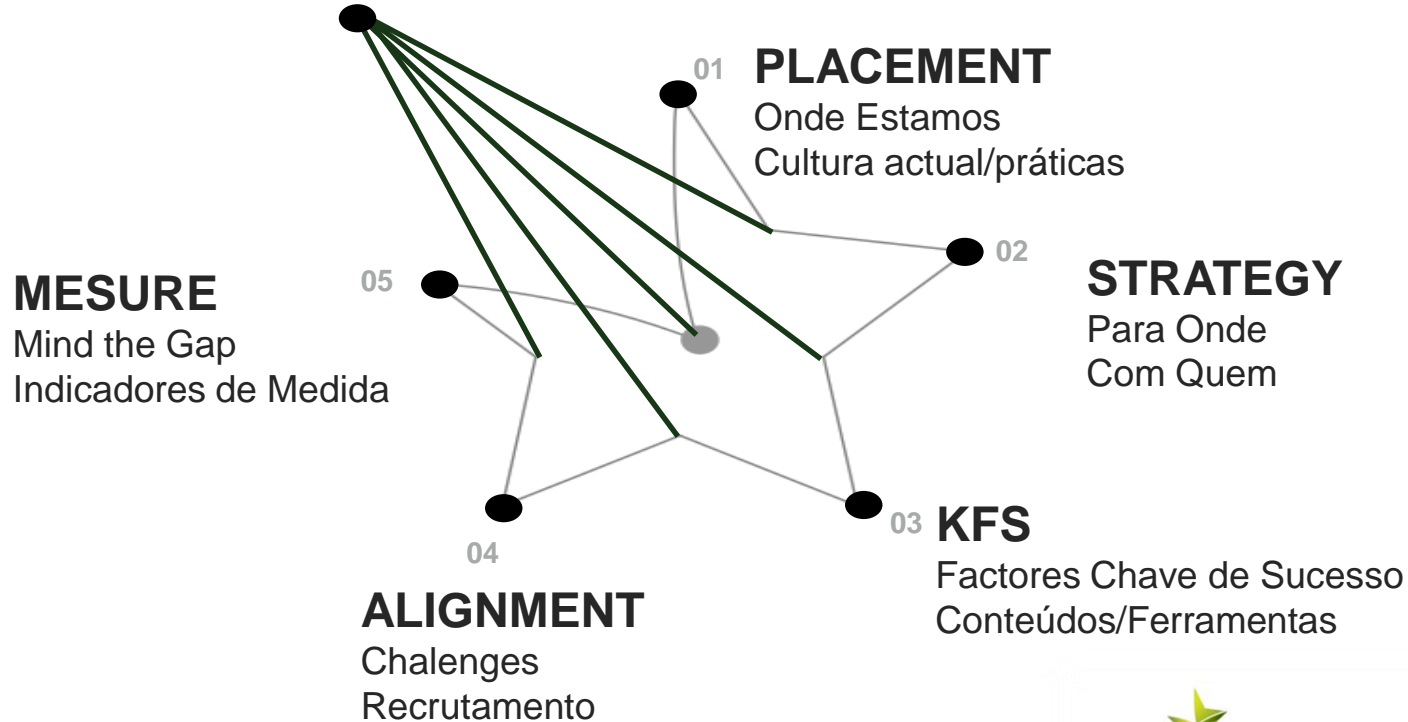
- TÓXICOS
- Fazem tudo para minar o sucesso dos outros

# Cultura Organizacional

# Cultura de Serviço

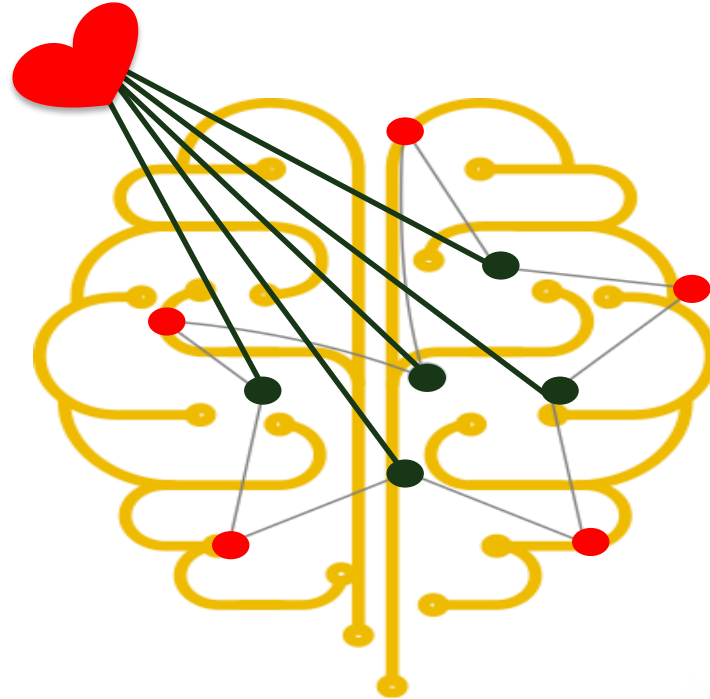


**INSIGHT**  
**MAGIC**  
**EMOTIONS**





**CLIENT PLEASING**  
I want TO



**CLIENT THINKING**  
I need TO





# *Cultura de Serviço, qual a nossa?*





F O R A



**DENTRO**





...”Não basta parecer, é preciso ser.”





*Que cuidado dedico às pessoas  
que cuidam do meu cliente*

*Questiono-me*

*Cultura de serviço, qual a nossa*



# Parabéns!

Você é um profissional "TOP Service"!



**TOP** Service®  
Academy

Right Decision ➔

➔ Wrong Decision

MUDAM-SE OS TEMPOS.

MUDAM-SE AS  
VONTADES?









L

I

F

E

?

?

?

?













# Comportamento •



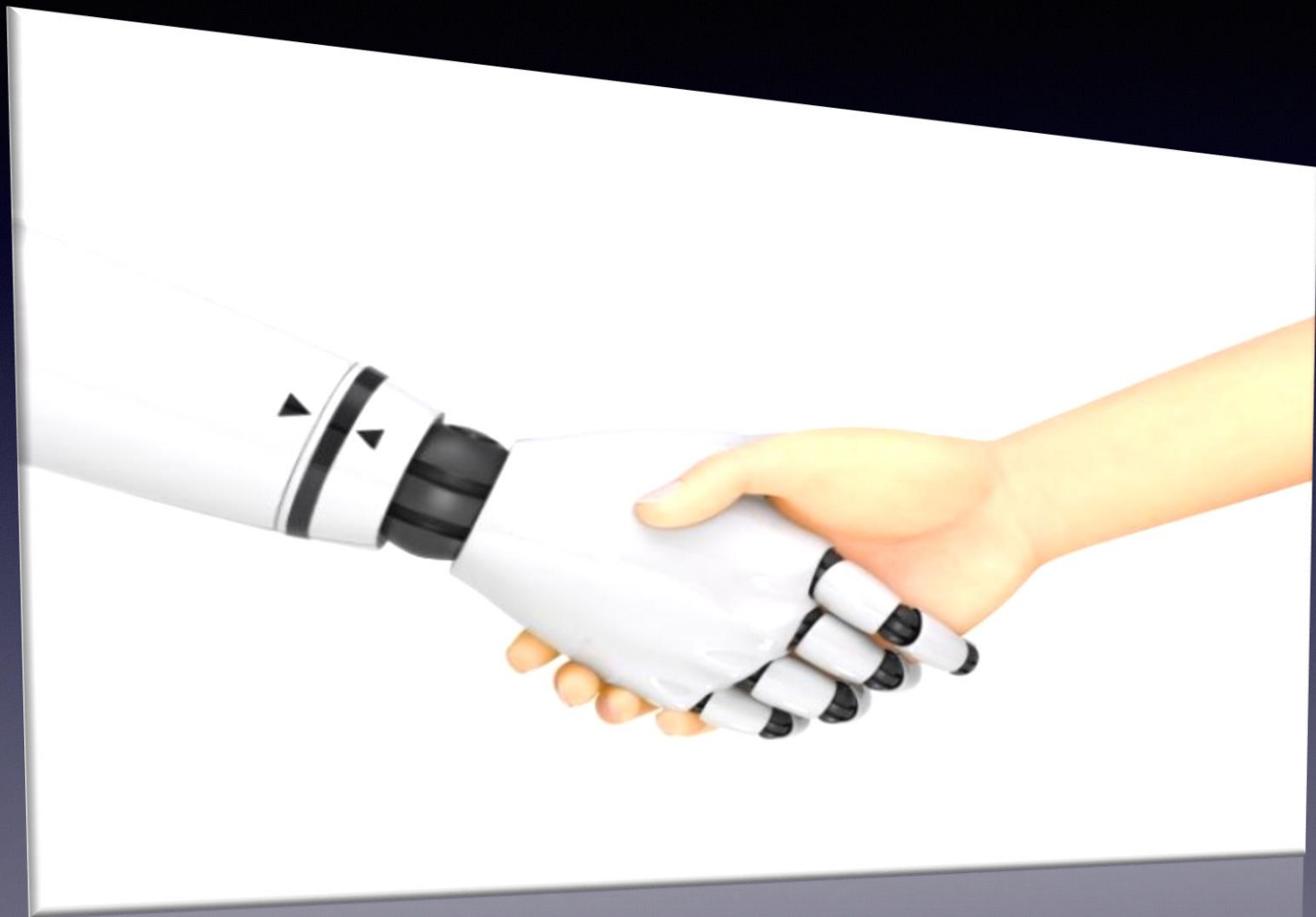






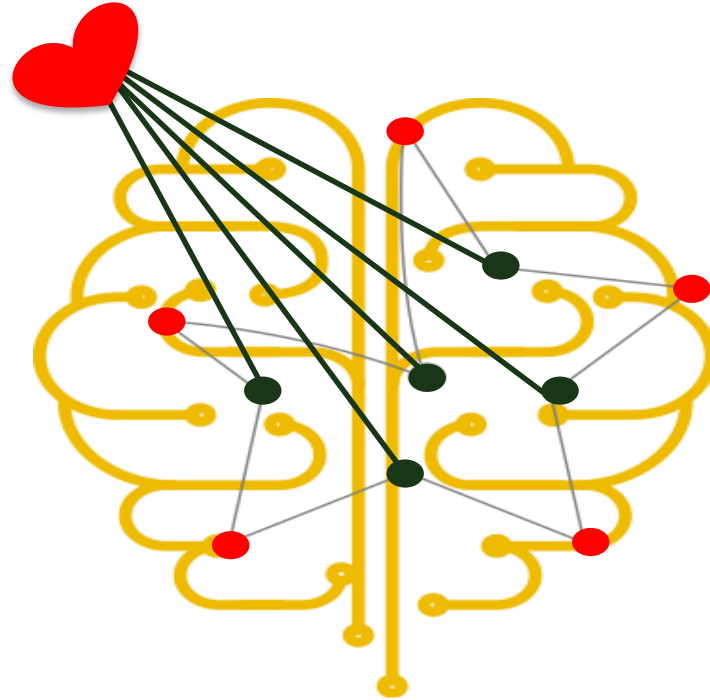






**CLIENT PLEASING**

**I want TO**



**CLIENT THINKING**

**I need TO**

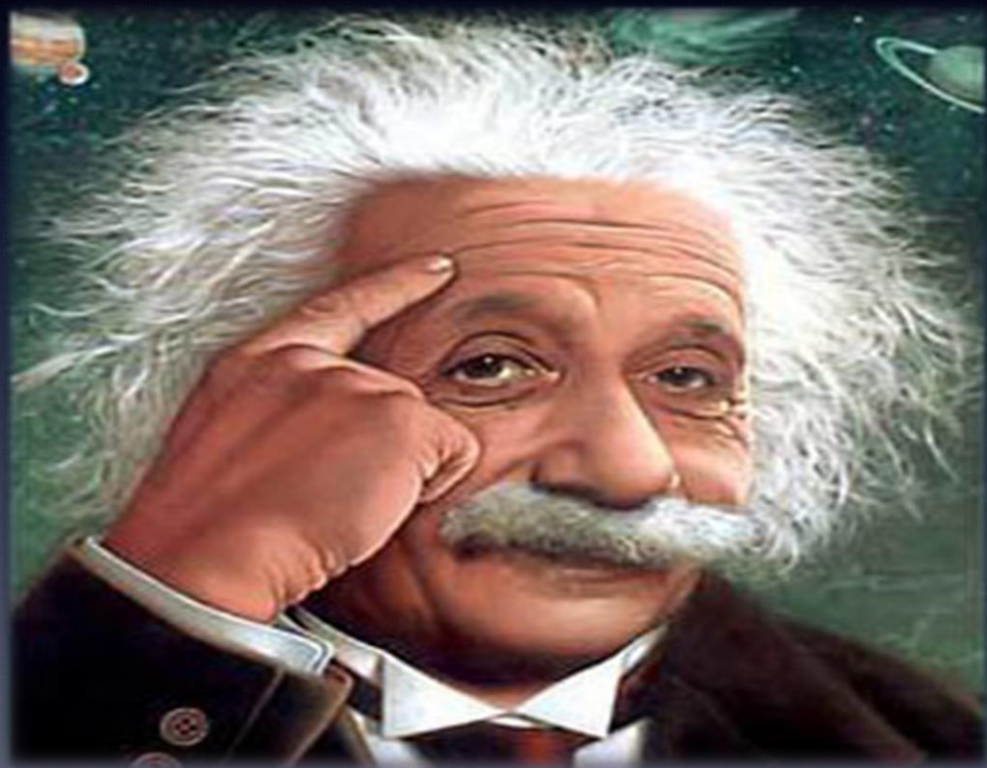
WE

ME

**sou**

**nós**





Chemical



Vitae













*Será tudo isto, um ponto  
de chegada, um ponto  
de partida ou um virar de  
página?*







A Escolha é VOSSA!

*“Companies with a heart!”*

*“Get as close to the customer as possible!”*

*Frank Oostdam in APAVT 2016*



**PLEASE SMERVE®**



Parabéns!

Você é um profissional "TOP Service"!



**TOP** Service®  
Academy