

FORNECEDORES de CONFIANÇA



EXCLUSIVO

CREDIBILIDADE EM DESTAQUE

■ Confira as 30 empresas vencedoras da primeira edição do prêmio que avalia o nível de confiança a partir da opinião dos próprios clientes

■ Quais os aspectos que mais pesam na avaliação do índice de satisfação do mercado



destaques

Confiança em categorias

A partir das empresas inscritas no Prêmio Fornecedores de Confiança, foi possível selecionar cinco grupos de acordo com os produtos e serviços oferecidos. Em todos, o principal aspecto citado como de maior relevância para justificar as maiores notas para as empresas de cada categoria foi o atendimento de qualidade. As demais razões e destaques em cada um desses setores estão a seguir:



Consultoria de benefícios DIRECT CORRETORA

Há uma nítida importância dada ao fator humano nas respostas que justificam as maiores notas dadas pelas empresas-clientes. Nada mais natural do que um serviço que exige profissionais competentes e qualificados para levar o melhor atendimento. Nesse segmento, encontramos o maior índice de satisfação entre o grupo dos promotores: 92% disseram que tudo está muito bem e que nada precisa ser melhorado. E o destaque nessa categoria é a Direct Corretora.

RAZÕES DAS MAIORES NOTAS*

- 33% equipe qualificada que atende
- 17% profissionais competentes
- 14% atualização com o mercado
- 13% fornece informações/atende rapidamente

Saúde/Odontologia CROWN ODONTOLOGIA

Atendimento de qualidade e rápido, com uma equipe preparada para dar a atenção devida aos clientes, e ter uma boa política de preços são alguns dos pontos que mais dão segurança a um cliente, de acordo com a pesquisa, quando o assunto é indicar uma empresa da área de odontologia. Mas não apenas isso; entre as razões apontadas como pontos de melhoria, o item mais citado foi a ampliação da rede credenciada. Nesse segmento, a empresa que conquistou melhor pontuação foi a Crown Odontologia.

RAZÕES DAS MAIORES NOTAS*

- 27% fornece informações/atende rapidamente
- 27% equipe qualificada que atende
- 16% possui uma boa política de preços
- 14% possui ampla rede credenciada

Saúde/Planos LINX SAUDE

Contar com uma ampla rede de hospitais, laboratórios e clínicas é um dos aspectos mais citados pelos chamados promotores, ao avaliarem bem seus fornecedores nessa categoria. Ao mesmo tempo, a pesquisa revela que, entre os insatisfeitos, um dos aspectos que mais precisam de melhoria é o custo dos planos (valor alto). Não por acaso, o benefício-saúde representa, atualmente, a segunda maior despesa de uma empresa depois da folha de pagamento. O destaque nessa categoria é a Linx Saúde.

RAZÕES DAS MAIORES NOTAS*

- 19% possui ampla rede credenciada
- 18% equipe qualificada que atende
- 14% fornece informações/atende rapidamente
- 11% resolve os problemas de forma rápida

14 • FORNECEDORES DE CONFIANÇA

as mais confiáveis

CROWN ODONTO 5º LUGAR



Personalização em planos odontológicos

Empresa criada há 15 anos por dois dentistas oferece planos odontológicos que têm no atendimento personalizado seu trunfo para o crescimento diferenciado no setor

Por Cláudia Florêncio



Coriolano Jr., da Crown: conhecer a necessidade dos clientes é um diferencial

Há 15 anos, os dentistas Walter Coriolano e Walter Coriolano Jr., pai e filho, identificaram, na região do Grajaú, em São Paulo, uma necessidade, entre as empresas, de oferecer planos odontológicos aos funcionários. Dessa necessidade de mercado nasceu a Crown Odonto. “Criamos nosso trabalho para o mundo corporativo com a mesma qualidade de atendimento que tínhamos na clínica”, lembra um dos sócios.

Desde então, a empresa atua na área de planos odontológicos para empresas, com crescimento significativo, ano após ano. “Nos dois primeiros anos, tivemos um crescimento de mais de 100%, o que fez com que expandíssemos e ampliássemos a estrutura”, afirma Coriolano Jr.

A formação dos sócios é um ponto

importante dentro do crescimento estruturado e diferenciado da Crown Odonto. Walter Coriolano tem 47 anos de atuação na área de odontologia e é diretor do Sindicato Nacional das Empresas de Odontologia de Grupo (Sinog), além de já ter atuado como autoridade sanitária da Vigilância Sanitária da Secretaria de Saúde de São Paulo. Já seu filho conta com 18 anos de atuação no setor de saúde bucal, e tem MBA em gestão de planos de saúde. “A nossa experiência e conhecimento na área de saúde bucal nos dá embasamento para visarmos sempre a biossegurança e a excelência no atendimento”, destaca Coriolano, o pai.

Entre os produtos oferecidos aos clientes, há opções desde planos básicos até os mais sofisticados. O plano básico da empresa oferece cerca de 70 procedimentos odontológicos, que vão desde

32 • FORNECEDORES DE CONFIANÇA

as mais confiáveis

CROWN ODONTO 5º LUGAR

limpeza, passando por restauração, tratamento de canal e gengiva, extração, entre outros. Já o carro-chefe da Crown Odonto, de acordo com Coriolano Jr., é o plano Premium I, que oferece cerca de 130 procedimentos, cobrindo a totalidade das necessidades clínicas prevalentes na população. “Adequamos os planos às necessidades dos clientes”, diz. Entre

Para 2009, a Crown Odonto pretende criar planos específicos para as pequenas e médias empresas

os clientes da Crown estão empresas como a rede Amor aos Pedacos, Sil Cabos Elétricos, Kitchens, entre outras.

Para 2009, há grande expectativa de crescimento da Crown. Segundo um dos sócios, a ideia é criar um plano específico para as pequenas e médias empresas. “Esse nicho é de extrema importância para mantermos a solidez da nossa marca, além de identificarmos grande demanda entre companhias desse porte. Estamos desenvolvendo um plano exclusivo para esses clientes.”

Em 2006, a Crown ganhou o prêmio Inovadores, da publicação *PC World*, por inovação e agilidade no contato com os dentistas pelo modo Wap (via celular). “Há uma preocupação entre as pessoas que trabalham na Crown de estar sempre atualizadas e em busca de soluções para os clientes”, lembra um dos sócios.

RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES

Sempre com o foco na excelência de atendimento aos clientes e no posicionamento da marca no mercado, a Crown

Odonto fez um investimento pesado: contratou, no início de 2008, uma agência especializada no segmento de health care direcionada para o desenvolvimento de ações de relacionamento, marketing e material promocional para a empresa. “Criamos, por exemplo, um e-mail marketing com dicas de prevenção para os nossos clientes. A ação foi tão eficiente e positiva que sempre recebemos pedidos de outras pessoas que acabam conhecendo as dicas e querem recebê-las com frequência”, comemora Coriolano Jr.

Ainda para este ano, a Crown Odonto lança uma nova ferramenta de relacionamento, que é o desenvolvimento de um cartão fidelidade para clientes e profissionais da rede credenciada, que dá direito a descontos em shows, cursos, palestras e outras vantagens. “Depois de 15 anos de existência, conseguimos agregar ferramentas para fazer com que o relacionamento com os nossos clientes seja ainda mais próximo e personalizado”, enfatiza.

Para Coriolano Jr., o reconhecimento e a presença no ranking das 30 empresas mais confiáveis – a partir da pesquisa encomendada pela Editora Segmento, com apoio da revista MELHOR – Gestão de Pessoas – se dá, especialmente, pela qualidade de serviço oferecido pela Crown Odonto. O grande desafio da empresa é continuar esse grande crescimento sem perder esse diferencial de mercado, que é o atendimento personalizado ao cliente, a agilidade na realização dos processos e o atendimento de quanto o cliente é importante. “Investimos muito no treinamento e na tecnologia focados nessa finalidade: oferecer um serviço de qualidade em todos os aspectos, com foco na satisfação do cliente. O fato de os dirigentes da empresa serem profissionais da saúde, que conhecem o dia-a-dia e a necessidade dos clientes, também é um diferencial muito importante para o sucesso da Crown Odonto”, finaliza Coriolano Jr.

34 • FORNECEDORES DE CONFIANÇA

AMIGA DA CRIANÇA

Há dois anos, a Crown Odonto realiza uma ação com a ONG Ceprocig – Centro de Formação e Resgate a Cidadania Grajaú, no Dia das Crianças, na qual são atendidas cerca de 200 crianças, que recebem escovas de dente, creme dental e orientação de dentistas para a realização da higiene bucal. Por conta dessa ação, em que estão envolvidos mais de 10 profissionais da empresa, a Crown recebeu o selo da Fundação Abrinq de Empresa Amiga da Criança.