

Ações	O que fazer?	Quando fazer?	Quem fazer?	Porque fazer?	Como fazer?
Capacitar ainda mais o corpo funcional para atendimento às necessidades do cooperado	Desenvolver treinamentos específicos para qualidade do atendimento ao cooperado, demonstrando os produtos e serviços	Trimestralmente	Superintendência (por meios on-line ou presencial, empresas de consultoria externa e cursos Capacita Credicopa, Universidade SICOOB, PROGER)	Para atender às demandas, necessidades e desejos dos clientes, realizando a manutenção e ou melhoria do indicador de NPS	Informação aos interessados em sistema presencial ou on-line
Informar e divulgar de forma clara e transparente os direitos e deveres do cooperado	Solicitar aos gerentes que enfatize a cartilha de boas-vindas no processo de integração do associado, enfatizar que o cooperado acesse o site e leia seus direitos e deveres e demais informações que são frequentes nas redes sociais	Quando o cooperado é admitido e em todos os relacionamentos entre gerente e cooperado	Gerente, equipe de marketing, central de relacionamento e todo colaborador que tiver contato direto com o cooperado	Para estreitar o nosso relacionamento e nosso senso de pertencimento entre cooperado e cooperativa, realizando a manutenção e ou melhoria do indicador de satisfação com a governança	Relação corpo a corpo com o cooperado e utilizando os meios de comunicações eletrônicos
Esclarecer de maneira mais objetiva os produtos e serviços existentes na cooperativa	Divulgar nos ambientes eletrônicos informações mais evidenciadas sobre os produtos e serviços e sensibilizar o cooperado para utilização do FAQ	Frequentemente	Gerente, equipe de marketing, central de relacionamento e todo colaborador que tiver contato direto com o cooperado	Para maior esclarecimento dos produtos e serviços e seus benefícios, melhorando os indicadores das questões apresentadas no carderno de produtos e serviços na pesquisa de satisfação.	Relação corpo a corpo com o cooperado e utilizando os meios de comunicações eletrônicos