

política de qualidade

ESSA APRESENTAÇÃO FAZ PARTE DO FUTURO DA BILD :)

#BILDFAZ
OFUTURO

15
ANOS

BILD

nosso compromisso

Queremos oferecer sempre a melhor experiência ao nosso público, em todas as etapas de sua jornada. Pensando nisso, em 2017 criamos uma área exclusiva na empresa: a DEXC - Diretoria de Experiência do Cliente.

Esta diretoria tem como objetivo principal retroalimentar as áreas Bild para que a gente possa alcançar, cada vez mais, sua satisfação em todos os serviços, fazendo com que o você tenha sempre experiências positivas na empresa.

Esse cuidado é um reflexo do nosso compromisso com você, nosso cliente. E para atingir esta meta, realizamos um mapeamento durante sua jornada aqui com a gente, por meio da aplicação de pesquisas em diversos momentos: desde o atendimento inicial com a aquisição do imóvel até após a entrega das chaves.

Uma destas pesquisas é a NPS (Net Promoter Score), utilizada para calcular a lealdade dos clientes e indicar quais os pontos de melhoria necessária. Trabalhamos também com a IBRC (Instituto Ibero Brasileiro de Relacionamento com o Cliente) que realiza uma pesquisa anual com o mesmo foco.

Para que você tenha sempre a segurança de que seu sonho está em boas mãos, contamos ainda com canais que auxiliam no seu contato direto com a nossa empresa. São ferramentas de atendimento que vão desde o atendimento presencial e via telefone (SAC) até estratégias online (aplicativo Conecta Bild e Portal do Cliente via site) e in loco, através de eventos e ações de relacionamento.

Temos um compromisso sério que é traduzido por meio dos esforços de um time focado em oferecer, cada vez mais, um atendimento diferenciado e seguro a você que adquire um imóvel Bild.



nosso compromisso

A Bild, atendendo aos **requisitos aplicáveis**, busca:

- **Satisfação dos clientes**;
- Aumento da **participação no mercado**;
- **Melhoria contínua** dos processos;
- **Qualidade** do produto;
- **Pontualidade** na entrega;
- Desenvolvimento **sustentável**.

DOC-V.3.03 – 06/12/19



nossas certificações



Ferramenta do Governo Federal, o Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do Habitat é o grande indutor de qualidade e produtividade na habitação social. Por meio de uma série de ações, busca melhorar a segurança e a durabilidade nas obras e a modernização do setor da construção. Assim, o programa age junto a construtores, projetistas, fornecedores, fabricantes de materiais e componentes ou proponentes de sistema inovador para levar moradia digna à população brasileira.



A ISO 9001 tem como objetivo trazer aos clientes a confiança de que os produtos e serviços da empresa serão criados de modo repetitivo e consistente, com intuito de adquirir qualidade, de acordo com os padrões estabelecidos.