

XV SEMINÁRIO NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA - SENDI 2002

Equipe de Monitoria e Desenvolvimento - EMD

R. M^o.S. Mattos, M^o. A. de Paula, S. Q. Guerra, J.L.Azevedo – LIGHT Serviços de Eletr. S.A.

E-mail : juredeles.filho@lightrio.com.br

Equipe de monitoria e Desenvolvimento (Disque-Light) :

Resumo

O objetivo é focar na qualidade e eficiência do atendimento prestado na Central de Atendimento da Light , garantindo que as necessidades dos nossos Clientes sejam satisfeitas da melhor maneira possível. Dentro deste critério, são avaliados os sistemas de monitoria , planejamento estratégico , gestão de talentos , liderança ,gestão do conhecimento , tecnologia da informação , resultados x esforços . Todos esses Critérios de Excelência que premiam o desempenho global da Central de Atendimento.

Os serviços que são oferecidos pelo Disque – Light são :

- *Atendimento de Emergência em Baixa Tensão (BT) :*

Problemas no fornecimento de energia elétrica (falta de luz, falta de fase, fio partido ...);

- *Atendimento Comercial :
Solicitação de ordem comercial (2^a via , religação , ligação nova...).*
- *Agência Virtual :
Atendimentos através de e-mails e sites.*
- *Alerta Light :
Denúncias de irregularidades e fraudes .*
- *Ouvidoria :
Canal de reclamações.*
- *Atendimento de Emergência em Média Tensão (MT) :
Atendimento à Grandes Clientes.*
- *Linha Direta Light:
Telefone com uma linha direta e exclusiva com o Disque-Light*

A Equipe de Monitoria do Atendimento avalia a qualidade do atendimento das equipes da Central , através de monitorias Passiva e Ativa.

Monitoria Passiva:

escuta das ligações , análise de acordo com critérios pré estabelecidos , feedback aos profissionais analisados e registros de todas as informações para eventuais consultas.

Monitoria Ativa:

Simulação de uma solicitação usualmente feita pelos clientes. Neste tipo de monitoria o atendente formula uma questão que o operador deve responder ao cliente corretamente. Todos os operadores e coordenadores dos segmentos acima são avaliados pela equipe de Monitoria.

O resultado através de pesquisa externa ,pode indicar a melhoria na qualidade do atendimento. E o nosso objetivos é alcançarmos a Excelência no Atendimento.

Introdução

A Light Serviços de Eletricidade atende 3,5 milhões de clientes em 31 municípios , espalhados por 11.000 km² em sua área de concessão, atualmente 75% dos clientes são atendidos pelo canal da Central de Atendimento. A importância do setor de Monitoria passou a ser vital em função do grande número de acessos às centrais e o grande desafio tem sido manter o índice de reclamações compatíveis com a qualidade e índices de eficiência da empresa Light Serviços de Eletricidade S.A.

75% dos clientes são atendidos pelo Call Center;

20% dos clientes são atendidos pelas Agências ;

4% dos clientes são atendidos por máquinas de auto atendimento;

1% dos clientes são atendidos pela internet.

Central de Atendimento - Disque Light

A equipe de Monitoria da Central de Atendimento da Light Serviços de Eletricidade S.A. foi formada em maio de 2001. Nossa missão consiste em avaliar – 180 atendentes do Disque Light Emergência, distribuídos por 120 Pas em uma central que funciona 24 horas x dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, que atende 2.000.000 ligações por ano. O Disque Light Comercial são 360 atendentes distribuídos por 162 Pas em uma central que funciona no horário de 06:00h às 24:00h e atende 4.000.000 ligações por ano.

Metas : A Equipe de Monitoria e Desenvolvimento - EMD tem como meta :

- Efetuar 2 (duas) monitorias passivas por atendente no Disque-Light Emergência (Alerta -Light, Linha Direta Light e Emergência) e Ouvidoria, totalizando 130 ligações por quinzena ;
- Monitorar Agência Virtual através de 10 e-mails enviados por semana, simulando um atendimento solicitado por um cliente e mais 10 pesquisas semanais de satisfação com clientes que tenham utilizado o serviço, totalizando 40 monitorias por quinzena ;
- Monitoraria passiva 2 (duas) ligações por Atendente, totalizando 350 registros por quinzena, no DLC ;
- Verificar conhecimento, através de 20 monitorias ativas por quinzena, no Disque -Light Comercial .
- A Equipe de Monitoria e Desenvolvimento, passará a divulgar os relatórios de monitoria, utilizando a seguinte convenção:

Monitorias por Coordenador :

Cor Verde - índices < 10% ;
Cor Laranja - índices < 20% ;
Cor Vermelha - índices < 30% ;
Cor Preta - índices > 30% ;

NGC - Não Conformidade Grave por Coordenador:

Cor Verde - nenhuma NGC ;
Cor Laranja - até 1% de NCG
Cor Vermelha - até 3% de NCG;
Cor Preta - (+) que 3% de NCG

A equipe de Monitoria, monitora por mês 100% dos atendentes do Disque Light Emergência, através de monitorias Passivas, Ativas e técnicas de “Coaching”/ tutor, verifica a performance dos operadores das Centrais de Atendimentos, do seguimento Comercial (Disque- Light Comercial) Central terceirizada e do segmento de Emergência (Disque – Light Emergência) Central própria, e monitoração da Agência Vitural que é feita da seguinte forma : A equipe de Monitoria se cadastra em provedores gratuitos com nomes fictícios, e os serviços que são retirados da base de agendamentos são enviados, e dentro do prazo de 48 horas verificamos se foram respondidos.

Os Critérios de Excelência da Central de Atendimento

A busca pela “excelência” é um fato cada vez mais valorizado no ambiente competitivo de todas as Centrais de Atendimentos. Fazendo uma rápida análise dos fatos históricos, notamos que no final da década de 80 a preocupação das Centrais de Atendimentos estava concentrada em atender a demanda, que por sua vez, apresentava constante crescimento.

O mercado amadureceu e a preocupação passou a ser eficiência e qualidade, principalmente com a chegada de empresas internacionais. Já no final da década de 90 os esforços se concentraram em tempo e flexibilidade. O diferencial competitivo era fazer com agilidade o que o Cliente necessitava.

Os desafios atuais se concentram nas inovações. O importante é ser eficiente (fazer bem) e eficaz (fazer certo), mas preferencialmente, as Centrais de Atendimentos buscam oportunidades de inovação nos processos (objetivando baixos custos) e nas

formas de relacionamentos com os Clientes (objetivando a fidelização).

A resposta talvez esteja na necessidade de criarmos os “Critérios de Excelência” que traduzam a “qualidade percebida” pelos Clientes e reflitam os esforços das empresas na busca pela melhoria contínua da qualidade. Com base neste propósito, apresentamos alguns fatores que consideramos importantes para uma discussão ampla sobre a definição dos “Critérios de Excelência” na Light :

I. Planejamento Estratégico:

critério que considera se as estratégias formuladas estão em sintonia com a missão, visão e valores da empresa. Analisa como são comunicados os planos e os seus desdobramentos, através das ações e metas para todos os departamentos. É um Critério de Excelência que objetiva avaliar a qualidade da visão da Central de Atendimento.

Prática adotada pela Equipe de Monitoria :

Antes da divulgação de Campanhas fazemos um planejamento junto com os coordenadores, e eles comunicam seus atendentes e a equipe de Monitoria atualiza a Intranet com todas as informações que serão repassadas aos clientes.

Recrutamento / Seleção / Treinamento :

O perfil do atendente : 2º grau completo , mínimo de 18 anos , sem problemas de dicção; teste audiométrico ; redação .

II. Gestão de Talentos

É um critério que avalia o ambiente de trabalho e o grau de estímulo dos profissionais na busca pela excelência. O objetivo é analisar quais as políticas de capacitação, desenvolvimento, remuneração, reconhecimento e valorização dos talentos. Em outras palavras, é um Critério de Excelência que mede o Capital Intelectual, principal ativo intangível de um Call Center.

Habilidades e Aptidões

Aptidão pessoal para atender com qualidade:

Traduz-se na simpatia, interesse, disponibilidade, e principalmente, vontade em resolver o problema do Cliente;

Competência para se comunicar

O operador deve possuir um bom vocabulário, deve ser capaz de se comunicar com diferentes tipos de públicos (de diferentes níveis econômico/social), deve dominar a língua Portuguesa (falada e escrita), e em alguns casos, é necessário também dominar uma segunda língua, além de conhecer algumas linguagens técnicas, principalmente relacionadas à informática e internet;

Prática adotada pela Equipe de Monitoria :

A equipe de Monitoria faz avaliação de toda a operação, dessa forma temos o perfil individual de cada operador, e dependendo da necessidade indicamos o profissional para atender determinado tipo de serviço ex.: Média tensão, Campanhas , Monitor.

III. Gestão do Conhecimento:

É um critério que avalia como a Central de Atendimento utiliza as informações sobre os procedimentos internos para atender seus Clientes, identificando suas necessidades, intensificando sua satisfação e assegurando sua fidelidade. É um Critério de Excelência que premia as ações pró-ativas em busca da qualidade da informação e do aprimoramento do “conhecimento”, com objetivo voltado aos interesses dos Clientes.

Prática adotada pela Equipe de Monitoria :

Antes de divulgar qualquer informação aos operadores, a Equipe de Monitoria da Central de Atendimento faz contato com a Gerência de Normas e Procedimentos ou qualquer setor da empresa que valide a informação desejada pelo cliente.

V. Tecnologia da Informação:

É um critério que avalia a qualidade das soluções tecnológicas e a “inteligência” destas soluções aplicadas ao negócio Call Center. É um Critério de Excelência que valoriza como a tecnologia está sendo colocada para atender os objetivos do Cliente e da própria empresa. Para concluir, utilizaremos uma frase famosa no século passado:

“Embora tudo o que eu quisesse fosse um par de mãos, sou obrigado a contratar também uma pessoa”. (Henry Ford)

A frase pode parecer desapropriada para os dias atuais, porém, percebemos que na prática, algumas empresas (inclusive de Call Center) continuam a utilizá-la como parte da estratégia de atuação.

Fazem enormes investimentos em tecnologia e infra-estrutura, adquirem sofisticadas soluções de CRM, colocam software de reconhecimento de voz, adicionam equipamentos de gravação, porém, continuam no velho paradigma de que necessitam de somente de duas mãos para utilizar o teclado, e portanto são obrigados a contratar pessoas (também).

Os profissionais da Central de Atendimento necessitam de ferramentas que facilitem seu

aprendizado, que valorizem suas competências e reconheçam seu valor.

O desafio de todos nós é mudarmos este paradigma. E a Central de Atendimento, nascida na Era do Conhecimento, é um dos agentes de mudança, onde as pessoas são a essências da competitividade.

IV. Resultados x Esforços:

É um critério que avalia a evolução, de maneira equilibrada, do desempenho operacional da Central de Atendimento e dos esforços que levaram ao resultado, comparando com média do setor e a concorrência.

As sugestões apresentadas buscam o equilíbrio entre os fatores que determinam a qualidade ou não de um serviço oferecido por uma Central de Atendimento. É fato que a qualidade real será sempre a “qualidade percebida” pelos Clientes, mas a busca pelos Critérios de Excelência, poderá auxiliar na homogeneidade desta “percepção”, e auxiliar as Centrais de Atendimentos a identificarem quais os pontos que necessitam de aprimoramento.

O profissional de Telemarketing necessita apresentar habilidades e aptidões muito específicas

O operador é ainda um profissional que contribui de modo significativo para a evolução da empresa, e dependendo de seu progresso pessoal, poderá crescer junto com a organização, e chegar a outras posições como supervisão, gerência, coordenação e outros cargos. Existe a possibilidade de crescimento pessoal aliado a funções que exigem perfis diferenciados.

V. Endomarketing : **Campanhas Motivacionais :**

- *Cada Coordenador / Supervisor de Atendimento (Disque-Light Emergência , Disque-Light Comercial , Agência Virtual e Ouvidoria) deverá escolher um nome para sua equipe ;*
- *Haverá ranking por Atendente , Coordenação / Supervisão de Atendimento com base nos resultados apontados pela*

EMD - Equipe de Monitorias e Desenvolvimento ;

- *Serão premiados com CDs de música os melhores Atendentes por equipe ;*
- *Serão premiados mensalmente , com direito a ingresso para acompanhante (para shows) , os melhores Atendentes de cada Central ;*
- *Serão premiados os melhores Coordenadores / Supervisores, mensalmente, para um jantar com acompanhante.*

Datas Comemorativas :

Páscoa , Dia do Amigo , Dia dos Pais , Dia das mães , Primavera , Dia das Crianças , Natal e Ano Novo;

Ornamentação da Central de Atendimento :

*- Copa do Mundo ;
- Festa Julina
Gincanas ;
Sorteios de brindes ;
Utilização de bombons acompanhados de mensagens para os atendimentos considerados excelentes ;
Confeção de cartões nas datas comemorativas.*

Como Avaliar a Qualidade dos Serviços ?

*Se o futuro nos aponta para a diferenciação através da adição dos serviços, precisamos identificar como está a qualidade do que entregamos aos nossos Clientes, isto é, a tão famosa e discutida “**qualidade percebida**”. Inicialmente é interessante resumir as 10 dimensões de qualidade para serviços, conceitos que podem ser melhores detalhados nas literaturas:*

- *Tangíveis – Aparência das instalações físicas, etc;*
- *Confiabilidade – Capacidade de Executar o serviço prometido;*
- *Proatividade – Prontidão em ajudar Clientes e prover pronto atendimento;*
- *Competência – Possuir capacitação técnica e habilidades necessárias;*
- *Cortesia – Qualidade no contato pessoal ou virtual;*
- *Credibilidade – Honestidade da empresa;*

- *Segurança – Não oferecer perigo;*
- *Acesso – Facilidade de contato;*
- *Comunicação – Garantir que os Clientes estejam informados;*
- *Entendimento do Cliente – Fazer esforço para conhecer seus Clientes e entender suas necessidades;*

Prática adotada pela equipe de Monitoria da Light :

Plano de ação conforme resultados apresentados – plano interno : treinamento , reuniões periódicas com a coordenação e operação , divulgação de informações na intranet ...

Plano externo pesquisa de satisfação dos clientes , conforme resultado montamos nosso plano de ação para melhor atender aos clientes.

Considerações referentes ao atendimento excelente

Atendimento Excelente.

Ouvir atentamente o CLIENTE, procurando não interrompê-lo, instruindo, orientando, esclarecendo, buscando entender suas necessidades, solicitações e questionamentos; Expressar-se com clareza e objetividade, utilizando a língua Portuguesa de maneira adequada;

Evitar gírias, termos técnicos e colocações desnecessárias que dificultem o entendimento; Evitar dizer "o que não" pode ser feito. Dizer sempre "o que é" possível realizar;

Despertar o interesse do Cliente, permitindo sua participação;

Adequar o SCRIPT de acordo com o rumo do diálogo e o perfil do Cliente;

Tratar o Cliente com cortesia, respeito e educação, buscando empregar a forma Sr. / Sra no primeiro contato e somente utilizar "você" se o Cliente sinalizar esta possibilidade;

Evitar a "intimidade" e solicitar "um momento" nas ocasiões que o Cliente precisar esperar (consultas, análises, etc...);

Utilizar o "por favor" e "agradecer" nas interações com os Clientes. Se necessário, peça "desculpas" sempre que ocorrerem erros, entretanto evite justificar um ponto falho;

Não emitir opinião pessoal nos casos de reclamações sobre um atendimento anterior realizado por outra pessoa. É melhor buscar a solução sem qualquer justificativas para problemas anteriores;

Objetive a EMPATIA em todos os momentos da ligação. A EMPATIA é a capacidade de se colocar no lugar do Cliente, encontrando soluções e alternativas, com base nas instruções de trabalho, manuais e procedimentos internos da empresa; Conhecer muito bem os instrumentos de trabalho - Scripts, sistema, produtos, serviços, a própria empresa, sua política de qualidade, etc...;

Dominar as técnicas de atendimento, superando adequadamente as objeções; Ser CRIATIVO, utilizando com eficiência os recursos (pessoais e profissionais) disponíveis: informática, voz, concentração, argumentações, intuição, conhecimentos técnicos, etc...;

Transmitir credibilidade: fornecer informações precisas, retornar as ligações, respeitando todos os compromissos assumidos com os Clientes;

Acreditar no potencial individual...é preciso ter convicção que TODOS podem superar qualquer desafio, necessitando para isso um ponto fundamental: é preciso "querer";

Responsabilidades do Coordenador de Atendimento :

1. Avaliar performance monitorar e manter a qualidade de atendimento dos operadores, observando, gravando (se possível, caso contrário, basta ouvir e anotar algumas ligações), dar o feedback das observações (coach) e gerenciar todo o sistema;

2. Assegurar treinamento adequado, desenvolvimento e orientação ao pessoal, promovendo programas (treinamentos) que atendam às necessidades da equipe e que melhorem sua performance, tanto profissional, quanto pessoal (aspectos motivacionais);

3. Construir um clima organizacional sadio, mantendo a equipe motivada e integrada aos OBJETIVOS da empresa;

4. Compartilhar sucessos obtidos com a equipe de operadores e descobrir os principais motivos dos insucessos, sem uma política de "buscar culpados", mas sim de "aprender com as experiências e buscar novas soluções";

5. Comunicar para a equipe alterações, inovações, avanços tecnológicos, para que exista sempre um clima positivo de liderança, onde todos estão envolvidos com as principais mudanças da Central de Atendimentos . É importante que as pessoas se sintam parte do processo;

6. Selecionar e nomear líderes de turnos de trabalho, ou, líderes temporários (pode ser para uma determinada tarefa ou por um período específico) para ajudar na supervisão da equipe e cobertura de eventuais ausências do supervisor;

Monitoria:

O conceito de monitoria não é novo dentro das Centrais de Atendimentos, mas os seus objetivos e a maneira como se utiliza o seu resultado tem se alterado nestes últimos tempos. De uma maneira em geral, as empresas já incorporaram que a qualidade do atendimento é um diferencial competitivo, porém, a utilização da monitoria como ferramenta que possibilita aferir a performance da equipe e motivá-la a buscar constantemente a excelência, ainda é uma novidade para a maioria das organizações.

Quem deve monitorar, os supervisores ou uma equipe responsável pela qualidade (monitores)? Quem deve ser o responsável pelo feedback, os monitores ou o supervisor que acompanha diariamente a performance do atendente? Qual a frequência em que cada operador deve ser monitorado? Quais são os itens que devem ser aferidos durante uma ligação? Qual o peso de cada item? Existe um modelo que possa ser aplicado a qualquer empresa? Preciso de um equipamento específico para realizar a monitoria? Qual o termo correto, monitoramento ou monitoração ou monitorização?

Como podemos verificar, existem muitas questões a respeito de monitoria que devem ser definidas para que os resultados sejam atingidos. Seleccionamos alguns princípios básicos que consideramos importantes para a criação de uma metodologia de monitoramento (ou monitoração):

Princípio 1: A monitoria não é a avaliação de desempenho dos operadores/atendentes. A monitoria faz parte desta avaliação (cujo foco principal é aferir a qualidade), que deve ainda contemplar outros fatores importantes como: produtividade, comportamento, capacidade de trabalhar em equipe, etc.

Princípio 2: A metodologia de monitoria deve refletir a missão, visão, valores e objetivos da empresa.

Princípio 3: Devemos divulgar para todos aqueles que serão monitorados, quais os atributos a serem avaliados, sua importância, qual o peso de cada atributo e principalmente, o que é considerado a excelência no atendimento. Em outras palavras, precisamos comunicar aos profissionais o que esperamos deles.

Princípio 4: Não existe uma metodologia de monitoria completa sem o feedback.

Princípio 5: Os feedbacks não precisam ser necessariamente negativos. É preciso reforçar os aspectos fortes. Devemos começar o feedback sempre pelos aspectos fortes, para depois mostrar os aspectos que precisam melhorar.

Princípio 6: Os feedbacks devem ser baseados em fatos, isto é, deve mostrar em que momento do diálogo o fato aconteceu e quais as sugestões para a melhoria do atendimento. Para isso, é importante um equipamento de gravação.

Princípio 7: Se o monitoramento é feito por uma equipe de qualidade, os feedbacks devem ser feitos em conjunto com o supervisor. O principal papel de um líder de equipe é exatamente acompanhar a performance de seus liderados.

Princípio 8: Não existe uma regra comum para determinar a frequência em que cada atendente deva ser monitorado ou quantas ligações são necessárias para se concretizar a monitoria. O importante é que todos sejam monitorados com os mesmos critérios. Para isso, é fundamental que os responsáveis pela monitoria estejam “calibrados”, isto é, tenham os mesmos parâmetros de avaliação. Esta é uma tarefa complexa, pois alguns itens de monitoria são subjetivos. Por isso, o perfil de quem monitora é especial e uma raridade em ser selecionado. Como podemos observar, a tarefa de criar e executar a monitoria é uma das mais desafiantes que existe dentro da Central de Atendimento. A “arte” está exatamente no momento do feedback, onde o responsável tem a oportunidade de ajudar no crescimento do profissional e pessoal dos atendentes. A “chave” está nos itens que serão avaliados, devendo estar em sintonia a visão do Cliente. E a “base” está na comunicação com a equipe, deixando muito claro o que se espera deles.

Registro de Monitorias Passivas da Equipe de Monitoria e Desenvolvimento - EMD

Esta avaliação compreende 11 (onze) indicadores de performance no atendimento. Analisar os itens que envolvam o atendimento:

- Naturalidade ;
- Atenção ;
- Formalidade ;
- Prestatividade / Empatia ;
- Segurança ;
- Prontidão ;
- Condução ;
- Linguagem ;
- Nível de Informação ;
- Script ;
- Não Conformidade Grave .

Estes itens são identificados através do Registro das Monitorias Passivas da Coordenação, visando a padronização e crescimento da qualidade no atendimento. Definições dos Campos do Registro de Monitorias Passivas da Coordenação Número da PA em que o operador estava logado

Data/ Mês: Em que foi realizado a monitoria.

Horário : Horário da realização das monitorias.

Operador : Nome do operador avaliado.

Coordenador : Nome do coordenador responsável pelo grupo dos operadores monitorados.

Excelente - Quando o operador passar todas as informações corretas de forma clara , superando a expectativa do cliente.

Bom - Quando o operador passar todas as informações corretas ao cliente.

Regular - Quando o operador não consegue passar todas as informações de forma clara , deixando o cliente com dúvida.

Insuficiente - Quando o operador não souber passar as informações ao cliente. E ou quando não estiver condizente com as exigências de qualidade na performance. (Ex.: Não conformidade grave / Formalidade , etc.)

Itens/ Percentual: Apresentação dos itens monitorados.

Observações : Anotações feitas pela Equipe de Qualidade relativas às monitorações efetuadas.

Definições dos Itens Monitorados

1 Naturalidade ;

Fluência e vigor ao comunicar-se com o cliente. Capacidade de dialogar com o cliente de forma natural, não robotizada, transmitindo ao mesmo interesse e satisfação ao atendê-lo. Procurar, sempre que oportuno, chamar o cliente pelo nome.

2 Atenção ;

Estar concentrado em cada solicitação do cliente e atento em ouvi-lo, tendo cuidado especial na execução dos procedimentos que norteiam o atendimento;

Tratar o cliente com amabilidade, gentileza, transmitindo ao mesmo respeito, educação e interesse;

3 - Formalidade ;

Não usar expressões que demonstrem falta de respeito . (Ex.: Uso de Gírias) .

Jamais demonstrar Intimidade com o cliente .

4 - Prestatividade / Empatia ;

Capacidade de estar com disposição constante buscando identificação com o cliente, tendo percepção para seguir o ritmo "colocado" por ele (rápido / lento). O operador deve também colocar-se no lugar do cliente, para atendê-lo em todas as suas necessidades, independentemente do grau de complexidade ou dificuldade imposta (com paciência);

5 - Segurança ;

Informar sem hesitar, transmitindo convicção na voz, confiabilidade e garantia na informação que está sendo transmitida;

6 - Prontidão ;

Capacidade de estar pronto para o atendimento desde a sinalização da " Entrada da Ligação " .

7 - Condução ;

Capacidade de direcionar / conduzir o atendimento sem fugir ao seu propósito (sem perder o foco e o objetivo da ligação). Capacidade de expressar-se de acordo com os padrões estabelecidos, mesmo em situações novas, inesperadas, que exijam habilidade do operador para lidar com as mesmas. Expressar-se de forma inteligível e direta, sem prolongar-se em explicações desnecessárias;

8 - Linguagem ;

Incorreções ou distorções da Língua Portuguesa, cuja utilização correta deve contemplar concordância verbal / nominal, conjunção verbal, neologismo, semântica e perfeita articulação das palavras. Palavras ou expressões utilizadas repetidas vezes em uma mesma ligação sem alternância com outras palavras sinônimas. Palavras ou expressões específicas do ambiente de trabalho, mas incomuns no dia a dia do cliente, que podem gerar dúvidas quanto a sua compreensão, bem como utilização de expressões polidas que demonstrem respeito ao cliente através da utilização de pronomes de tratamento (ex.: Sr.,

Sra.) não fazendo uso de interjeições do tipo “ham”, “hum”, “sei”, “é”, “lá”, “né”, “ó”, “ô”, “ah...”, substituindo as mesmas por “sim”, “compreendo”, “perfeito”, “correto”, “pois não” etc.;

9 Nível de Informação ;

Conhecimento sobre os procedimentos, produtos e serviços que fazem parte do atendimento prestado pelo operador (material disponível na Intranet)). Estar atento para questionamentos que não constem em material. Se necessário, consulte os coordenadores.

10 Script ;

Utilizar sempre o script de abertura e fechamento .

Deixar claro para o cliente quando houver a necessidade de transferir a ligação.

11 - Não Conformidade Grave ;

Desconectar a ligação com o cliente na linha ;
Ficar ocioso quando a ligação não é desconectada e quando entrar ligação vazia ;
Atitudes como : Ser agressivo com o cliente , sem paciência;

A não utilização do Mute , quando houver necessidade de fazer algum comentário ou pedir apoio ;

Utilizar o TEL da PA. Para conversar com os colegas .

Deixar PA em Aberto.

PERÍODO DE AVALIAÇÃO FEITA PELA EQUIPE DE QUALIDADE :

O período de avaliação é Mensal conforme meta estipulada pela Gerência de Atendimento.

CENTRAL DE ATENDIMENTO E O FUTURO DOS PROFISSIONAIS

O século XXI chegou com novos desafios:

- O capital intelectual é principal ativo das empresas;
 - A inteligência competitiva vista como vantagem em ambiente de concorrência ;
 - A liderança deixou de ser individual para se tornar uma liderança de equipe;
 - A informação precisa ser compartilhada para se tornar conhecimento;
 - As tecnologias precisam ser entendidas antes mesmo que utilizadas.
 - Por fim, o século XXI torna as competências (talentos humanos) organizacionais o DNA da competitividade.
- Um fato é bastante interessante: todos estes desafios do novo século transformam a realidade de uma Central de Atendimento, que cada vez mais, necessitará se diferenciar pelos **talentos humanos.**