

ARTIGO **79**

TRANSFORMADOR

**NÃO HÁ FILAS DE
AGENTES RESPONDENDO
CHAMADAS ALEATÓRIAS,
HÁ TIMES COLABORATIVOS
AUTOSSUFICIENTES**



INTRODUÇÃO

Você liga para uma empresa e vive o **roteiro padrão**: gravação, fila, espera, alguém que lê script, ninguém que te conhece, ninguém que resolve de verdade.

Você desliga frustrado.

O *funcionário* desliga exausto.

E a *empresa* acha que isso é *normal*.



Esse é o customer service tradicional e ele é ruim para todo mundo.

Mas a **T-Mobile** fez diferente:

Eliminou filas de agentes atendendo chamadas aleatórias e substituiu tudo por times pequenos, colaborativos e autossuficientes, responsáveis por contas específicas da sua região.

E aí tudo mudou.



O MODELO QUE MUDA O JOGO

Em vez de falar com alguém aleatório, você fala sempre com a mesma pessoa. Ela conhece seu histórico, entende seu problema e tem autonomia para resolver.

Avaliação não é por chamadas atendidas. É pelo resultado do time.

Se o problema é seu, o time resolve, não te joga para outra fila.

Manager não fiscaliza velocidade, ele mentora, desenvolve, dá suporte. E o mais importante: *times* gerenciam seu próprio P&L.

Eles são donos do resultado.





QUANDO VOCÊ TIRA A LÓGICA DA QUANTIDADE E COLOCA A LÓGICA DA RESOLUÇÃO

Em três anos:

- churn caiu;
- custo por atendimento caiu;
- rotatividade despencou;
- absenteísmo despencou;
- NPS subiu.

Tudo isso porque a lógica deixou de ser:
“Atenda rápido”.

E passou a ser:
“Resolva de verdade”.

Funcionário fica motivado porque vira dono.

Cliente fica satisfeito porque vira pessoa.

Empresa economiza porque não perde gente nem cliente.

Parece que custa mais, mas custa muito menos.



Negócios &
Estratégias



**A VERDADEIRA
EFICIÊNCIA NÃO
SE RESTRINGE AO
RITMO DE
ATENDIMENTO,
MAS NO CUIDADO
DE RESOLVER O
PROBLEMA DO
CLIENTE.**



Negócios &
Estratégias



Se você sente que sua operação atende muito, mas resolve pouco, ou se quer construir um modelo operacional com autonomia refletindo na melhora de custo, experiência e resultado...

a Mentoria O Resgate ajuda líderes a: migrar de equipes reativas para times autossuficientes, transformar atendimento em resolução real e criar uma operação que melhora enquanto cresce.

[Acesse a](#)
[Mentoria](#)
[O Resgate](#)



ojuliomonteiro.com