

ARTIGO

TRANSFORMADOR

200

**QUANDO PARECE QUE VOCÊ
ESTÁ ECONOMIZANDO,
MAS NA VERDADE É O
CONTRÁRIO**



INTRODUÇÃO

Você liga para uma empresa, ouve uma gravação, entra em uma fila e, quando finalmente consegue falar com alguém, percebe que aquela pessoa provavelmente nunca mais vai atender você. Ela segue um roteiro, tenta resolver o que está ao seu alcance e, muitas vezes, o problema continua. No final, o cliente fica frustrado e o funcionário também.

Esse modelo de atendimento foi construído para ganhar velocidade e atender o maior número possível de chamadas. Só que, quando a eficiência é medida apenas pela quantidade de atendimentos realizados, pode ficar mais difícil enxergar o que acontece depois de cada ligação.



O resultado pode ser uma operação que atende muito, mas resolve pouco.



O CUSTO DE UM ATENDIMENTO SEM CONTINUIDADE

No atendimento tradicional, o cliente costuma passar por diferentes pessoas, seguir filas e repetir informações. O funcionário também trabalha sob pressão por velocidade e volume, muitas vezes com pouca autonomia para resolver o problema.

Quando a equipe passa a acompanhar um grupo específico de clientes e tem mais autonomia, a relação muda. O profissional conhece melhor o histórico, entende o problema e consegue buscar uma solução sem depender de tantos encaminhamentos.

A mudança melhora a experiência dos dois lados. O cliente é tratado com mais proximidade, enquanto o funcionário passa a ter mais responsabilidade pelo resultado. Quando a equipe deixa de apenas atender chamadas e passa a cuidar de resultados, a operação pode ficar mais eficiente.



COMO REDUZIR ATRITOS NO ATENDIMENTO

1. Meça resolução, não apenas velocidade

A quantidade de atendimentos é importante, mas precisa ser analisada junto com a capacidade de resolver o problema.

2. Dê contexto para quem atende

Histórico, informações e continuidade permitem que o profissional compreenda melhor cada situação. Quanto menos o cliente precisar repetir, menor o atrito da experiência.

3. Aumente a autonomia com responsabilidade

Dar autonomia sem critérios pode gerar problemas. O objetivo é criar limites claros para que a equipe consiga tomar decisões e resolver situações sem depender de aprovações a todo momento.



4. Faça o gestor desenvolver pessoas

O papel da liderança pode ir além de acompanhar indicadores. Orientar, treinar e ajudar o time a resolver problemas aumenta a capacidade da operação.

5. Observe o custo total da experiência

Uma estrutura aparentemente mais cara pode reduzir custos quando diminui retrabalho, rotatividade, faltas e perda de clientes.





**QUANDO A EMPRESA DÁ
AUTONOMIA
PARA RESOLVER,
O CLIENTE PERCEBE.
E O CUSTO DA
OPERAÇÃO TAMBÉM.**



Se você percebe que sua empresa atende muitos clientes, mas ainda enfrenta retrabalho, rotatividade e dificuldade para transformar atendimento em relacionamento...

A Mentoria O Resgate pode te ajudar a:

- identificar os principais atritos que prejudicam a experiência do cliente e a operação;
- revisar processos, responsabilidades e indicadores para aumentar a capacidade de resolução;
- desenvolver uma estrutura de gestão que dê mais autonomia à equipe sem perder controle dos resultados.

Acesse a
Mentoria
O Resgate



ojuliomonteiro.com