



5 passos para reduzir os custos no setor de atendimento ao cliente mantendo a excelência

O fornecimento de bens e serviços evoluiu ao longo da história e, com ele, também o atendimento ao cliente. Na antiguidade, o escambo ou troca de mercadorias e serviços era o usual. Posteriormente, na Era Industrial, o foco estava no produto. E, atualmente, na Era do Consumidor, o cliente tem voz e poder. Muita coisa mudou. As novas tecnologias que surgiram com a **transformação digital** tornaram-se indispensáveis para **facilitar o atendimento ao cliente e contribuir com a redução de custos na empresa**.

Inteligência artificial, computação cognitiva, chatbots, internet das coisas, big data, todo este arsenal de tecnologias está à disposição das empresas para melhorar o atendimento ao cliente e reduzir os custos. Para oferecer o melhor atendimento e, de fato, aplicar essas tendências na sua empresa com êxito, é necessário conquistar a maior eficiência operacional possível.

A seguir, confira os cinco passos para reduzir os custos no setor de atendimento ao cliente e manter a qualidade.

PASSO 1 Mapear os custos

Você sabe quais são todas as despesas envolvidas no atendimento ao cliente? Essas despesas foram previstas no [orçamento empresarial](#)? E elas irão contribuir para o retorno do investimento? É necessário medir para gerenciar, pois não há como reduzir gastos sem conhecer todos os custos envolvidos no setor. Por isso, começar por esse mapeamento é fundamental para **redução de custos na empresa**.



Para identificar os pontos mais relevantes você precisa entender tudo o que está envolvido no [processo orçamentário](#) para a área de atendimento ao cliente. Assim você poderá traçar ações que realmente trarão resultados para o negócio.

VOCÊ PODE FAZER ASSIM:

Identifique quais são as principais despesas

CUSTOS COM PESSOAL

Pense em quais são os gastos ao montar uma equipe de atendimento ao cliente eficaz, desde [salários fixos ou salários variáveis](#), encargos e benefícios. Dessa forma é mais fácil também defender o investimento na contratação destes talentos.



CONTRATAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS: é possível ter um quadro mais enxuto se os agentes de atendimento têm autonomia e as ferramentas certas para ajudá-los a resolver problemas e garantir a melhor experiência ao cliente.



TREINAMENTO DA EQUIPE: é preciso investir em capacitação inicial e de manutenção para ter mais agilidade. Quanto mais capacitado, mais pessoas o agente atende com qualidade e menor o custo por atendimento. Como também é menor o prejuízo com atendimentos ineficientes que podem gerar novos chamados e até levar à perda do cliente.



CUSTOS COM INFRAESTRUTURA

Quais são os valores que serão investidos com ferramentas e infraestrutura, que suporte à equipe para um atendimento excepcional para seu público? Nesta categoria de custos encontram-se:



TELEFONIA



INTERNET



ESPAÇO FÍSICO
PARA A CENTRAL DE
ATENDIMENTO AO
CLIENTE



FERRAMENTA DE
AUTOATENDIMENTO

CUSTOS COM PROCESSOS

Altos custos no atendimento ao cliente podem estar relacionados diretamente a processos mal estruturados, que são burocráticos e possuem muitos níveis hierárquicos. Será que não há mais pessoas envolvidas do que o necessário? Quanto tempo é gasto até que o retorno ao cliente seja efetivado?

Desenhar processos mais inteligentes, simples e fluidos, que envolvam os pontos de contato do cliente na jornada de compra e que encurtem a distância entre a solicitação, o atendimento e a resolução do problema impacta diretamente na satisfação dos seus clientes. Além de diminuir os custos com erros e reclamações. Exemplo: se o cliente aciona um “Reclame aqui” dá trabalho - e aumenta custo - para reverter o dano à imagem da empresa.

Para diminuir custos no atendimento ao cliente considere:



OS PONTOS DE CONTATO
ao longo da jornada do cliente



OS PASSOS
que o cliente precisa dar para ser atendido



COMO ENVOLVER AS PESSOAS DAS DEMAIS ÁREAS
da empresa para apoiar o atendimento eficaz

Crie o orçamento de atendimento

Você concorda que se não há uma direção qualquer caminho serve? Essa frase ajuda a entender a necessidade de um bom processo de Planejamento e Orçamento para as organizações em geral. Por isso são utilizados instrumentos como os [Planejamentos Estratégico, Tático e Operacional](#) para definir as metas e objetivos a serem alcançados e, posteriormente, traduzindo estes planos em números com auxílio do [Orçamento Empresarial](#).

Com o orçamento, sua empresa irá estabelecer aonde quer chegar e o setor de atendimento conseguirá estimar os recursos necessários para isto (sem que falte ou sobre) e verificar, de tempos em tempos, se está na direção correta, realizando ajustes sempre que necessário e o mais breve possível.

**SE VOCÊ QUISER ENTENDER MAIS SOBRE O ASSUNTO, ACESSE:
[TUDO O QUE VOCÊ PRECISA SABER SOBRE GESTÃO ORÇAMENTÁRIA.](#)**

PARA REALIZAR O ORÇAMENTO VOCÊ PRECISA FAZER OS SEGUINTE QUESTIONAMENTOS:

- Qual a meta do setor de atendimento?
- A meta está atrelada diretamente ao objetivo da empresa?
- Quais são as estratégias para alcançar a meta?
- Quais são os recursos financeiros que o setor irá precisar?
- Vou precisar contratar, promover, demitir pessoas?
- Vou precisar aumentar a capacidade de algum software?

Envolva as pessoas

“UM POR TODOS E TODOS POR UM”. Utilize o lema dos Três Mosqueteiros e envolva todas as pessoas que responderão pelas despesas na elaboração do orçamento de atendimento. Esse procedimento é uma etapa importante dentro do orçamento global da empresa já que a alta direção precisa saber as necessidades de recursos e a entrega de valor real de cada área.

Além disso, é mais fácil conseguir o engajamento de toda a equipe, inclusive dos gestores, com um plano definido e colaborativo em vez de um orçamento que foi simplesmente imposto. Essa prática, conhecida como [Orçamento Colaborativo](#), é muito difundida nas empresas de alto potencial.

Crie e simule cenários

A [Projeção de Cenários](#) é um conceito de origem militar e que foi difundido por estudiosos e consultorias, sendo hoje amplamente utilizado como [ferramenta de gestão](#). Ela permite que estratégias sejam estabelecidas considerando-se um contexto futuro, onde fatores que podem impulsionar o negócio são identificados para se obter um avanço perante um cenário competitivo.

Em inglês, a [Projeção de Cenários](#) é conhecida como “What If Scenarios” que, em tradução literal, seria “Cenários E Se”. Ou seja, projetar cenários é literalmente fazer perguntas, como: e se acontecer tal situação? E se acontecer tal aumento? E assim por diante.

É muito comum os gestores serem conservadores nas suas previsões de custos, principalmente em um cenário de crise econômica. Mas pense que você precisa estar preparado também para o sucesso. Avalie todas as situações que podem acontecer com a sua empresa e aposte em planos alternativos caso um desses cenários se concretize.



EXEMPLO: investir em uma estrutura enxuta, mas adaptável e flexível, que possa atender picos de demanda com a ajuda de uma plataforma tecnológica, também facilmente escalável, que possa ser expandida rapidamente com mais recursos.

Acompanhe os resultados

Como foi visto, os cenários podem mudar rapidamente. Então fazer o [Acompanhamento Orçamentário](#) regularmente é importante para manter os custos da empresa em ordem. A maneira correta para isso é avaliar o andamento das ações e metas definidas da área de atendimento ao cliente, bem como as variações do [Planejado x Realizado x Histórico](#).

Além do orçamento ser criado corretamente é necessário acompanhá-lo mês a mês para identificar o mais rápido possível os desvios e ajustar o percurso. Chegar no momento da [Revisão Orçamentária](#), que ocorre no segundo semestre, e descobrir que sua área extrapolou o orçamento anual não irá adiantar muito, você concorda?

VOCÊ PODE ACESSAR TAMBÉM O E-BOOK “[PLANEJANDO E REDUZINDO CUSTOS DE ATENDIMENTO](#)” COM UM GUIA DEFINITIVO PARA PLANEJAR E REDIMENSIONAR OS CUSTOS DE ATENDIMENTO DE SUA EMPRESA

PASSO 2

Encontrar as pessoas certas

Na hora de selecionar e contratar talentos, tudo deve ser pensado de forma a garantir que os melhores profissionais sejam atraídos para sua empresa. A missão: oferecer um excelente atendimento ao cliente, com foco em produtividade e qualidade. Comece conhecendo seus clientes e contrate profissionais de acordo com as necessidades e habilidades que irão atendê-los da melhor forma. Escalar um time de atendimento vencedor possui três fatores:



PERFIL: comunicação, entusiasmo e empatia são requisitos essenciais para ajudar o cliente a obter sucesso com o produto ou serviço oferecido. Os agentes precisam se comunicar com clareza em qualquer canal, seja por telefone ou bate-papo por vídeo, por exemplo. Devem conseguir manter uma abordagem calma e profissional, mesmo em situações de conflitos.



COMPETÊNCIA: com certeza um profissional da área deve ser direcionado para atingir metas e ter foco na qualidade do atendimento. O que separa um colaborador normal de um funcionário ideal é a busca pela qualidade dos serviços prestados, independente da tarefa executada.



IDENTIFICAÇÃO COM A EMPRESA: um agente de atendimento precisa se identificar com a cultura e os valores, ou seja, com o DNA da empresa em que trabalha. Só assim ele irá “vender” a sua marca, produto ou serviço com o entusiasmo e a confiança que devem ser transmitidos para o seu cliente.

PASSO 3

Oferecer conhecimento

Capacitar a equipe é importante e este custo deve ser incorporado ao orçamento da área. Para realizar um atendimento de qualidade a empresa precisa desenvolver nos agentes, por meio de cursos e treinamentos, competências de comunicação interpessoal e de resolução de problemas. Além de conhecimento de novas tecnologias e técnicas para interpretar o que o cliente precisa.

Além da capacitação da equipe é preciso também considerar que, no dia a dia, os agentes de atendimento lidam com inúmeras solicitações, vindas de diversos canais e devem ter em mãos uma base de conhecimento acessível e integrada.

O investimento na tecnologia certa garante atendentes mais instruídos e aptos a solucionar os problemas pois contam com informações rápidas e precisas. Uma **plataforma de relacionamento com o cliente**, que reúne uma mesma base de conhecimento em diversos aplicativos e coloca o cliente no centro das atenções, oferece vantagens como:



REDUÇÃO
DE CUSTO



RETENÇÃO DE
ATENDIMENTOS



AUMENTO DA
SATISFAÇÃO DO
CLIENTE



AUMENTA A
PRODUTIVIDADE DOS
AGENTES

PASSO 4

Equilibrar o uso dos canais de atendimento

Ao adotar uma plataforma de atendimento que fornece um ponto de contato para o cliente e roteia inteligentemente chamadas para uma resolução mais rápida, um importante fornecedor europeu de telecom [conquistou maior satisfação do cliente e ainda reduziu custos](#). Os **custos de mão de obra foram reduzidos** ao melhorar a comunicação e lidar com as chamadas dos clientes corretamente na primeira vez.

Como um benefício adicional, a nova plataforma melhorou a satisfação no trabalho dos agentes de atendimento, que agora estão melhor equipados para ajudar os clientes.

PASSO 5

Oferecer as ferramentas certas

O co-fundador da empresa de consultoria Glide Consulting, Nils Vinje, afirma que há [excelentes ferramentas para auxiliar a área de atendimento ao cliente no mercado](#) e orienta que você deve pensar na tecnologia que lhe auxilia em:

COMUNICAÇÃO

Todos os canais e pontos de contato do cliente com a sua marca devem ser capazes de reconhecê-lo e acessar seu histórico. Lembre-se que os concorrentes já oferecem uma experiência melhor e isso “sobe a régua” do nível de atendimento esperado pelo mercado.

MONITORAMENTO DO SUCESSO E FELICIDADE DO CLIENTE

É preciso acompanhar a jornada de compra, o ciclo de vida do cliente e o seu histórico para gerar fidelização, assim como aumentar compras recorrentes e transformar cada contato com a sua marca uma excelente experiência.

SUORTE

Erros no registro da reclamação/contato e retorno ao cliente, falta de equipe ou equipe não capacitada ou, ainda, falta de ferramentas adequadas podem levar a demora para solucionar o problema e maiores custos com reparação de erros, esquecimentos, insatisfação e perda de clientes.

MÉTRICAS E ANÁLISES

Se você não sabe o que está dando certo ou errado, também não saberá a quantas andam os custos no setor de atendimento e onde investir. É preciso acompanhar a taxa de renovação, novas compras, ampliação do volume, envolvimento com a marca (interações pessoais ou em redes sociais) e o nível de satisfação - (NPS) Net Promoter Score.

Os benefícios de um excelente atendimento com baixo custo

O processo de redução de custos na área de atendimento ao cliente não deve ser entendido como diminuição da qualidade. Ao contrário! Fazendo um **processo orçamentário adequado** para provisionar e direcionar recursos e otimizar a equipe, a infraestrutura e os processos, você vai conquistar maior produtividade e até aumentar os níveis de excelência no atendimento. E isso se consegue com o **investimento em ferramentas** que automatizam processos e integram informações e canais de comunicação.

ENTRE AS VANTAGENS DESTAS TECNOLOGIAS DIGITAIS ESTÃO:



FIDELIZAÇÃO: manter clientes cativos e satisfeitos é cinco vezes mais barato que conquistar novos.



MAIOR TICKET MÉDIO: clientes satisfeitos compram mais e compram produtos e serviços de maior valor.



AVALIAÇÕES POSITIVAS: clientes satisfeitos fazem recomendações positivas nas redes sociais e para pessoas do seu círculo de relacionamento.



CAPITAL DE REPUTAÇÃO: há maior aceitação quando acontece algum tipo de erro ou demora, além de aumentar o valor da marca.



OTIMIZAÇÃO DE CUSTOS: a tecnologia aumenta a eficiência operacional na área de atendimento com menor custo.



COM PROCESSOS ESTRUTURADOS E SUPOSTOS PELAS FERRAMENTAS CERTAS, VOCÊ VAI CONSEGUIR MANTER O RELACIONAMENTO, AO MESMO TEMPO QUE CRIA UMA ORGANIZAÇÃO MAIS EFICIENTE, COM MELHORES RESULTADOS E MENORES CUSTOS.

SOBRE A ZENDESK

Chat, chatbot (robô de auto atendimento), telefone, email, redes sociais: os caminhos para chegar às respostas são muitos. Mas a plataforma de atendimento da Zendesk oferece integração em todos os canais e permite ao atendente ter maior controle sobre as informações.

SOBRE A TREASY

O Treasy é a solução completa de Planejamento e Controladoria, onde sua empresa pode aplicar de forma fácil e rápida todos os conceitos e metodologias abordados neste material.