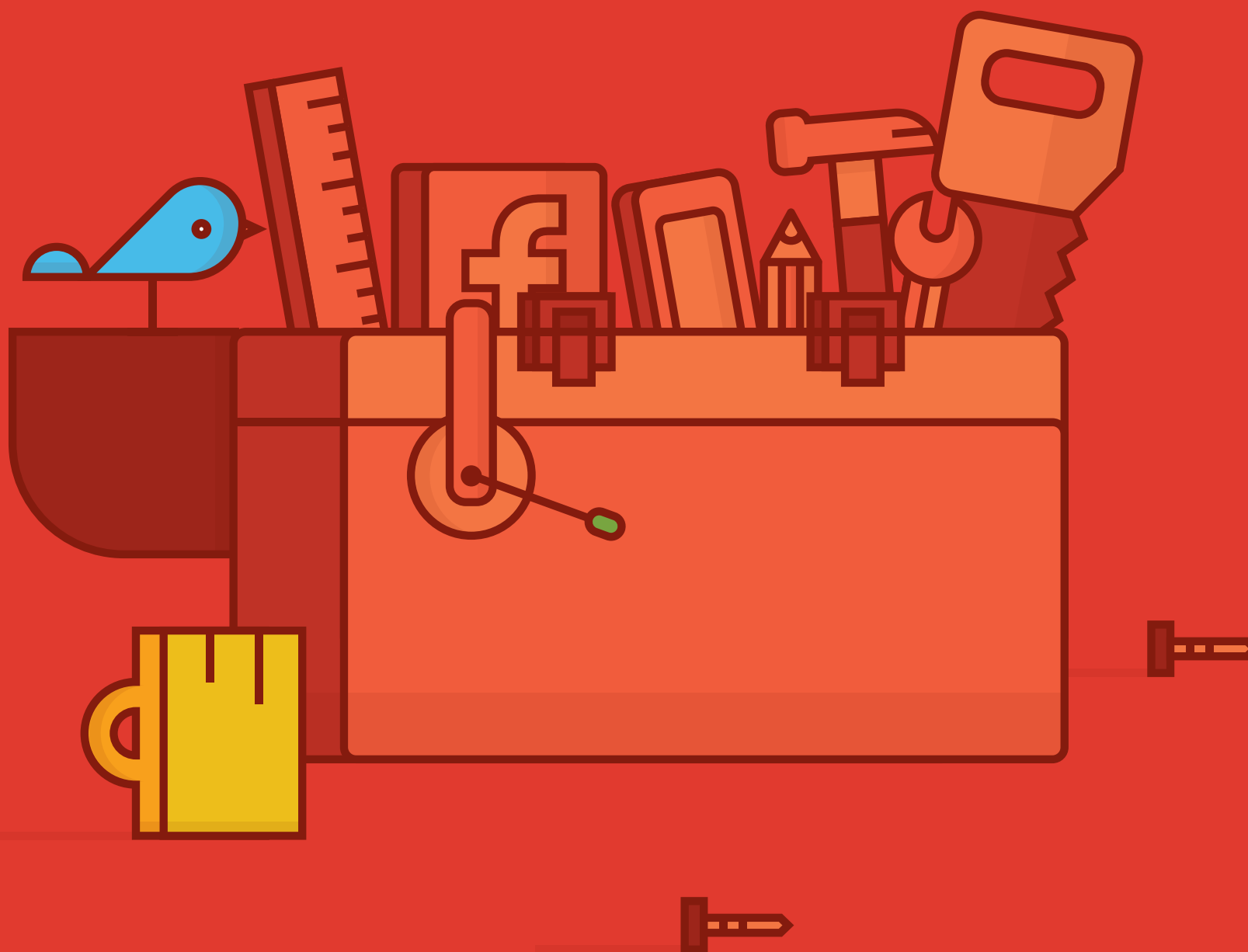




# HABILIDADES NECESSÁRIAS PARA O ATENDIMENTO AO CLIENTE



# SUMÁRIO

Telefone	4
Tickets de suporte e email	6
Chat	8
Rede social	10

# HABILIDADES NECESSÁRIAS PARA O ATENDIMENTO AO CLIENTE

Atualmente, o atendimento ao cliente envolve muito mais do que uma conversa ao telefone. Internet, email, chat e redes sociais são agora canais muito importantes para os clientes. Entretanto, muitos clientes ainda preferem entrar em contato com as empresas pelo telefone.

Do ponto de vista da empresa, o telefone não é sempre o canal mais eficiente, particularmente para empresas maiores que lidam com altos volumes de ligações no setor de atendimento ao cliente.

Competências sociais para fornecer suporte ao cliente por telefone, como empatia, entendimento do estado emocional do cliente, traquejo social, comunicação e cordialidade ainda são importantes, mas outras habilidades para os novos canais precisam ser desenvolvidas para tornar esses canais uma escolha igualmente ou mais viável para os clientes.

Esse documento explora os principais canais atuais de atendimento ao cliente e as competências sociais associadas que tornam um funcionário um agente excelente. Naturalmente, as habilidades se sobrepõem e podem ser aplicáveis a mais de um canal.

1

## Telefone



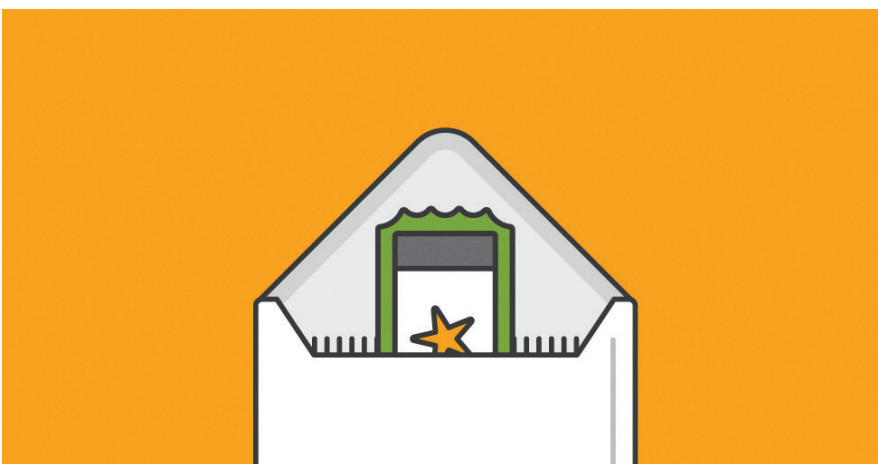
- **Sorria, literalmente.** Um sorriso sozinho pode ser “traduzido” pelo telefone, fazendo com que sua voz soe amigável e calorosa. Mas tenha cuidado para não “sorrir” para um cliente muito bravo. Espere até o momento certo.
- **Se espelhe em seus clientes.** Tente usar o mesmo tom e emoção deles. Isso não significa que você deve gritar se um cliente gritar com você. No entanto, uma elevação inicial no volume ou intensidade pode ajudar na interação inicialmente. Então, é importante diminuir rapidamente a intensidade. Seja você mesmo e espelhe-se do melhor modo possível para que você possa criar uma boa relação rapidamente.
- **Refleta e valide.** Quando um cliente está chateado ou frustrado, ele pode não entender o que você diz, mesmo quando a resposta for correta. Primeiramente, ouça atentamente para ajudá-lo

a se acalmar. Depois de dizer tudo o que precisam, os clientes se tornam mais receptivos a ouvir a solução que você tem a oferecer.

- **Reconheça.** Diga aos clientes que você entende o problema e o motivo da ligação. Certifique-se de que eles se sintam ouvidos.
- **Dê tempo ao cliente.** Dê tempo aos clientes se eles precisarem, mesmo se você entender o problema imediatamente. Normalmente, as pessoas precisam terminar de se expressar antes de estarem prontas para continuar.
- **Resuma.** Repita o que o cliente lhe disse de modo compreensivo. Isso demonstra que você entendeu o problema.
- **Comunique o tempo de espera.** Antes de colocar alguém em espera, confirme se você pode fazer isso. Regra geral: não deixe um cliente em espera por mais de dois minutos sem dar um retorno, mesmo se você disser que pode demorar. Se você souber que o tempo de espera será longo, avise com antecedência. Diga que você pode ligar de volta, se for preferível.

2

## Tickets de suporte e email



- **Aprimore suas habilidades de redação.** Os tickets e emails exigem excelente capacidade de redação. Isso significa escrever com clareza, precisão e resumidamente.
- **Use modelos, não padrões.** Não use o mesmo texto pré-escrito ao responder os tickets. Comece com um modelo padronizado básico específico para a sua equipe de suporte e personalize-o ao responder para os clientes.
- **Adicione personalidade às respostas.** Sinta-se livre para usar sua própria voz e abordagem. Você pode refletir a personalidade e filosofia da empresa do seu próprio modo. Considere usar uma assinatura diferente e uma macro de encerramento com base no tom e resolução da interação.

- **Trace uma meta de tempo específico.** Certifique-se de que todos os tickets sejam solucionados ou escalados em um determinado período de tempo. O tempo da primeira resposta é fundamental, então defina expectativas com sua equipe e clientes. Os gatilhos e alarmes do sistema são fundamentais para garantir que os tickets não fiquem esquecidos. Se você receber uma atualização do setor de engenharia, produtos ou operações, certifique-se de que exista um processo sistemático para atualizar os clientes.
- **Não tenha um comportamento robótico.** Os emails devem ter personalidade, mostrando que eles são de uma pessoa de verdade.
- **Priorize.** A capacidade de priorizar tickets ao manter os tempos de resposta é muito importante.
- **Use as mesmas habilidades usadas no telefone ao escrever.** Sorria, observe, resuma, reconheça, etc.

3

## Chat



- **Combine as habilidades de email e de telefone.** O chat é muito similar ao telefone, pois é uma interação em tempo real. No entanto, como no email, o chat exige muitas habilidades de redação.
- O **tom** é normalmente difícil de decifrar no chat, que tende a ter frases rápidas e curtas. Portanto, em um chat, preste atenção no modo de escrita. A escolha das palavras e um tom informativo e gentil são importantes. Uma boa regra: se não fosse possível incluir um emoticon (uma carinha sorridente), o destinatário entenderia o tom? Use as palavras com cuidado.
- **Seja multitarefa.** Um agente de atendimento ao cliente experiente pode lidar com vários tickets de uma vez usando o chat, mas isso não deve

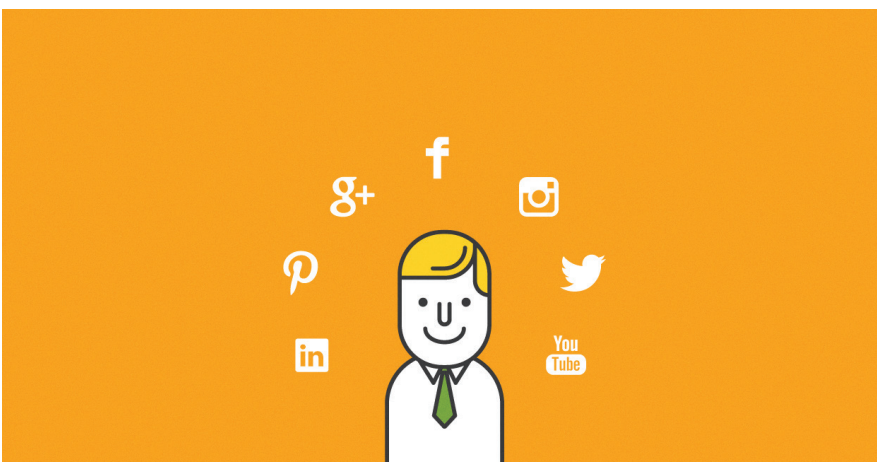


ser feito às custas de um ótimo atendimento ao cliente. Apenas assuma o que você consegue lidar. Se seus clientes estiverem esperando mais de um minuto ou dois entre as respostas, então você os estará colocando em espera. Trate-os do mesmo modo com o qual trataria em uma ligação (veja acima) e forneça as expectativas de tempo.

- **Seja um leitor perspicaz.** Assim como com emails e tickets de suporte, os clientes, normalmente, não conseguem se expressar muito bem ou explicar os problemas por escrito. Leia cuidadosamente e responda às perguntas. Não tire conclusões precipitadas.

4

## Rede social



- **Reconheça.** Mostre ao cliente que você está ciente das publicações no Facebook, tweets, etc.
- **Faça um contato rápido.** Entre em contato com as pessoas que fizeram os comentários o mais rápido possível. (Sugestão: 10 minutos.)
- **Declare publicamente** que você está solucionando o problema (dentro do mesmo período de 10 minutos). Depois de resolvido, volte ao canal (Twitter, Facebook, etc.) e agradeça publicamente. (Feche o ciclo!)
- **Não responda provocações** ou tentativas óbvias de discussões desnecessárias em um espaço público. Esse tipo de interação não é benéfica para ninguém.
- **Encaminha “tweets de amor”** (elogios, etc.) ao departamento de marketing, caso eles queiram enviar um tweet de resposta e entrar em contato com o cliente.

- **Responda.** Em solicitações reais de suporte, se ela for uma pergunta que você pode responder, responda publicamente (em vez de solicitar informações de contato e continuar em outro canal). É muito mais rápido.
- **Crie tickets.** Se alguém relatar um problema que exige solução ou mais informações sobre a pessoa, coloque a conversa em um ticket e envie o link do ticket. Nessas situações, isso é melhor do que usar o Twitter ou Facebook. Simplesmente responda através de um tweet com um link que o cliente possa usar. Então, continue trabalhando no ticket.

Não importa qual canal você use para se comunicar com seus clientes, sempre feche o ciclo. Isso significa atualizá-los durante cada etapa do processo e dar seguimento a uma resolução para assegurar-se de que o cliente esteja completamente satisfeito.