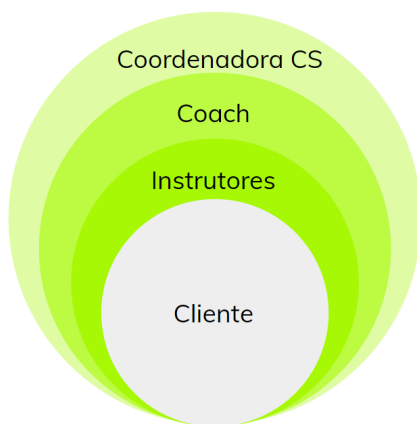


Para saber mais

Conheça mais e inspire-se com mais conteúdo do Playbook de CS da academia Pump: a matriz de responsabilidades, que define as responsabilidades de cada profissional da área, a quem ele responde e qual a entrega de trabalho que ele deve fazer para garantir o sucesso do cliente.

Segue um exemplo de matriz de responsabilidade:

Organização da equipe de serviço organograma & funções



	A quem reporta?	Responsabilidades	Performance
Instrutor	Coordenadora de CS	<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento ao aluno por email e telefone - Elaboração plano de aula - Orientação física durante aula presencial - Conduzir conversas trimestrais de desenvolvimento de performance 	<ul style="list-style-type: none"> - CSAT 90% - Entrega de 100% de planos de aula - Entrega de 90% de reuniões de acompanhamento
coach	Coordenadora de CS	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoria e reporte dos dados de entrega dos instrutores - Elaboração de treinamentos de desenvolvimento - Realização de reuniões mensais de feedback com instrutores 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega de 100% dos relatórios gerenciais - Realização de 90% de reuniões de feedback - Realização de 1 treinamento de reciclagem por trimestre
coordenadora	Fundadora	<ul style="list-style-type: none"> - Acompanhamento dos indicadores de desempenho das estratégias de CS - Sistematização de conhecimento - Melhoria de processos de serviço ao cliente - Desenvolver as competências e habilidades dos instrutores e coach. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento nas métricas de saúde do CS - Entrega trimestral de atualização playbook - Automação de processo