

MATERIAL DE APOIO

MÓDULO 09

plano ê

MANUAL DO BOM ATENDIMENTO

AS BOAS PRÁTICAS PARA GARANTIR UM EXCELENTE ATENDIMENTO NA SUA AGÊNCIA

É importante que exista um bom processo seletivo para que você contrate o profissional certo, com o perfil ideal para o atendimento. Esse profissional deve:

- Gostar de pessoas;
- Se importar com o cliente;
- Ter uma excelente escrita;
- Ser proativo;
- Solucionar problemas;
- Saber trabalhar sob pressão.

“Ellen, como contratar? É melhor contratar CLT ou estágio? Você acha legal contratar um aluno que já fez o curso para ajudar no suporte?”

Toda essa parte de seleção, contratação e treinamento será explicada no módulo de equipe. Nesta aula são mostrados os pontos de atenção para ter um atendimento profissional na sua agência.

2 – Ferramentas

Um ponto importantíssimo para ter um bom atendimento é usar as ferramentas certas, que vão ajudar a organizar as demandas, a automatizar alguns processos e a facilitar a vida do atendimento.

Mais à frente, teremos uma aula só para falar de ferramentas. Nela, você conhecerá exatamente o que a gente usa aqui na Vê. Agora, é importante que você saiba que elas são indispensáveis para a equipe de atendimento.

3 – Rotina

Uma outra coisa que faz toda a diferença para ter um suporte eficiente é estabelecer uma rotina muito organizada.

Tem tudo explicado na aula sobre o Flow do Atendimento, exatamente como é a rotina aqui na Agência, e você vai entender como agilizar todos os processos e por que a gente consegue atender as demandas dentro dos prazos.

A rotina nos possibilita, ainda, ter o controle, saber se a equipe está eficiente, se tem necessidade de contratar mais alguém e outras vantagens.

4 – Alinhamento das informações

Na Vê, nós temos treinamentos, produção de alguns materiais como Playbook de atendimento, Macros, Manuais etc.

Esses são os documentos que a gente constrói aqui com todas as informações dos produtos, do expert, para que o time de atendimento tenha tudo que precisa para trabalhar e esteja alinhado aos processos.

Por exemplo, a equipe precisa saber quando o carrinho abrirá, quando o carrinho irá fechar, os números do lançamento, data para captação de leads e outras informações necessárias.

Tudo isso será explicado em uma aula mais à frente.

5 - Intenção

A sua agência e o seu time devem estar bem intencionados na hora do atendimento. A intenção de todos deve ser: ter uma marca forte com produtos de qualidade, proporcionando a melhor experiência para seus alunos.

6 – Regras claras

Aqui na Vê, para todos os produtos, o prazo máximo de atendimento é de 48 horas úteis, apesar de que, internamente, a intenção é respondê-las no menor tempo possível.

Atrasos podem ocorrer. Apesar de não serem normais, tudo bem se uma ou outra demanda sai um pouco fora do prazo de resposta. O que não pode acontecer é que isso se torne algo frequente.

Espero que você tenha gostado deste conteúdo e que as informações sirvam para que você as adapte à sua realidade.

Te vejo na próxima aula.

plano ê

PRODUZIDO POR:

AUTORIA:

Ellen Salomão

PRODUÇÃO:

Guilherme Feix e Inês Araújo

DIAGRAMAÇÃO E DIREÇÃO DE ARTE:

Gubbio Adson e Pedro Veloso