

MATERIAL DE APOIO

MÓDULO 09

plano ê

FLOW DE ATENDIMENTO

E COMO FUNCIONA O FLOW DO ATENDIMENTO?

Eu vou mostrar para você a rotina do nosso time de atendimento e como a gente consegue monitorar nossas demandas usando o Trello.

Basicamente, o segredo é ter uma rotina bem organizada e todo esse material que eu já mostrei para vocês nas aulas anteriores pode ser um grande aliado para isso.

Além disso, temos também outras rotinas:

- 1** - Reunião de briefing incluindo o líder - Gerente de Atendimento para que todas as informações sobre o lançamento sejam compartilhadas e o time esteja preparado e alinhado para lidar com todas as demandas oriundas deste período.
- 2** - Reunião semanal junto aos Líderes de atendimento e produto para alinhar as melhorias no produto, tratar os assuntos gerais. Nesta reunião, eu faço questão de participar e aqui na Vê, enxergamos as duas áreas como um conjunto.
- 3** - Levantamento de dados para situações específicas, observado as peculiaridades de cada especialista.
- 4** - Ações específicas dos experts, dando suporte ao especialista em desafios, concursos de depoimentos, entre outros.
- 5** - Treinamentos, reciclagens e reuniões de alinhamento da própria equipe que é feito pela liderança frequentemente para que os ajuste finos sejam feitos regularmente.
- 6** - Pesquisas e relatórios para metrificar o atendimento e nos certificarmos que os prazos estão sendo cumpridos e as demandas estão sendo tratadas da forma adequada.

ELLEN, COMO É QUE VOCÊS ORGANIZAM A EQUIPE DE ATENDIMENTO?

Quando a gente começou, eu e a Bibi dividíamos o atendimento aqui na agência.

Então lá na época de eugência ainda, a gente já fazia todo o atendimento, e basicamente eu cuidava da parte da audiência e alunos e a Bibi ficava com atendimento de vendas.

Particularmente essa foi uma parte bem tranquila, eu não me lembro de sofrer fazendo isso.

E desde aquela época a gente já fazia esse processo que eu mostrei aqui, de criar as macros, validar as respostas com o expert, organizar as respostas prontas.

É claro que com o tempo a gente foi melhorando cada vez mais, tudo que eu te mostrei nesse módulo é uma evolução desses últimos meses de trabalho.

Começamos a estruturar o time de atendimento contratando uma estagiária que, posteriormente, foi efetivada como CLT, até chegarmos no formato que existe hoje com uma equipe bem mais estruturada e um líder.

E algo interessante é que esta funcionária lá do comecinho se tornou nossa Copywriter e contratamos outra colaboradora para substituí-la. Hoje, essa colaboradora que entrou para o atendimento em substituição é a nossa líder do time, então conseguimos uma grande consolidação dos processos antes de estruturar um time.

Não tem como eu te falar exatamente quantas pessoas você deve contratar, porque depende muito da rotina, depende muito do profissional que você vai contratar, se a pessoa é menos ou mais eficiente. É o tempo e mão na massa que vai te mostrar isso.

ELLEN, VOCÊ ACHA LEGAL SEPARAR TIME DE ATENDIMENTO DO TIME DE VENDAS?

Eu nunca fiz isso, mas sei que algumas agências trabalham assim.

Lá no módulo de lançamentos, falei sobre a rotina de vendas quando o carrinho abre, e como a gente faz aqui para vendas e recuperação de carrinho.

Aqui na Vê, a gente ainda não viu essa necessidade, mas pode ser que no futuro faça sentido.

Bom, eu espero que você tenha gostado deste conteúdo, marca aqui nas estrelinhas a sua avaliação e não esquece de baixar o material de apoio!

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