



**Workshop de Atendimento de
Suporte ao Cliente
Curitiba 05/08/10**





Agenda do Workshop

- Abertura do Workshop
- Apresentações
- Atendimento de Suporte a Clientes -1a Parte.
- *Coffee-break*
- Atendimento de Suporte a Clientes -2a Parte.
- Avaliação do Workshop
- Encerramento



Instrutor do Workshop: Marcos Moraes

Experiência:

Mais de 25 anos de experiência profissional, sendo 17 anos no mercado de Tecnologia da Informação, tendo trabalhado nas áreas de vendas, implantação, suporte a clientes, gestão financeira e de marketing de marcas como Datasul, Microsiga e SAP.

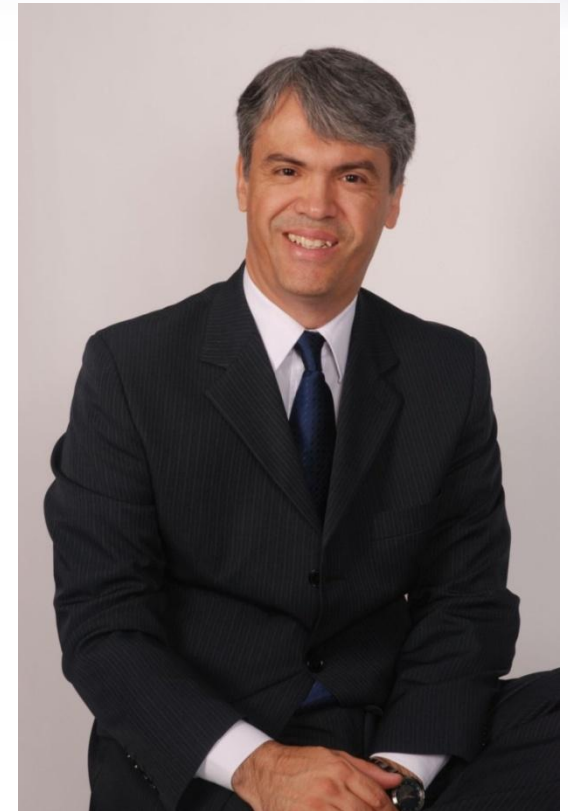
Atuação:

Treina, aconselha e acompanha dezenas de executivos e profissionais em metodologias de vendas, entrega, pós-venda e gestão.

É Diretor da Mark Educação, cuja carteira de clientes é composta por empresas de diferentes portes, que vendem produtos, serviços e projetos.

Formação:

Possui Graduação em Economia pela PUC-RS, Pós-Graduação em Finanças pela FGV/RJ e Mestrado em Administração pela Unisinos/PUC-Rio.





Uma comparação simples

Suporte a clientes e restaurantes são negócios com diferenças e semelhanças.



Uma comparação simples

Os dois tem que
oferecer um
atendimento de...

Uma comparação simples

...qualidade...

Uma comparação simples

...com agilidade...



Uma comparação simples

...e cordialidade...

Uma comparação simples

...a clientes...



Uma comparação simples

...que geralmente...

Uma comparação simples

...são...

Uma comparação simples

...exigentes.

Uma comparação simples

... ^{muito} ✓ exigentes.



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios



Algumas semelhanças

Atributos	Restaurante	Suporte a Clientes
Qualidade	Das instalações. Da comida. Do atendimento.	
Agilidade	No preparo dos pratos. No atendimento do garçom.	
Cordialidade	No atendimento do garçom.	



Uma comparação simples

Pense em algumas
semelhanças.



Uma comparação simples

Atributos	Restaurante	Suporte a Clientes
Qualidade	Das instalações. Da comida. Do atendimento.	Das respostas fornecidas ao cliente.
Agilidade	No preparo dos pratos. No atendimento do garçom.	No primeiro atendimento. Na resolução do chamado.
Cordialidade	No atendimento do garçom.	No atendimento do profissional de suporte.

Uma comparação simples

O restaurante possui um profissional que faz o atendimento ao cliente.

Uma comparação simples

O garçom



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios



Uma comparação simples

No restaurante, a qualidade, a agilidade e a cordialidade estão personificadas no garçom.



Uma comparação simples

Para ser um garçom profissional é preciso qualificação.

O curso de garçom tem duração de 500 horas*.

*Senac SP: Hotel Escola Águas de São Pedro

Uma comparação simples

No suporte a clientes, a qualidade, a agilidade e a cordialidade estão personificadas no profissional de suporte.



Uma comparação simples

Quantas horas de treinamento formal um profissional de suporte recebe antes de atender o seu primeiro cliente?

Uma comparação simples

- Os produtos do restaurante, são as refeições, que são desenvolvidas por especialistas, que são os cozinheiros.



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios

Uma comparação simples

- Nas empresas de tecnologia, os produtos também são desenvolvidos por especialistas, que são os desenvolvedores dos produtos.



Uma comparação simples

- Os clientes procuram o restaurante por um motivo simples, porque estão com fome e, geralmente, não querem esperar muito para serem atendidos.



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios

Uma comparação simples

- Os clientes das empresas de tecnologia procuram o suporte a clientes porque estão com alguma dificuldade e, geralmente, não querem esperar para serem atendidos.



Uma comparação simples

- No restaurante, quem faz o produto não vê a reação do cliente. Quem ouve os elogios ou críticas às refeições é o garçom.



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios



Uma comparação simples

Pense em algumas
semelhanças.

Uma comparação simples

- Nas empresas de tecnologia acontece o mesmo. Os desenvolvedores não ouvem a reação dos clientes aos produtos que saem de suas “cozinhas”.





Uma comparação simples

Quem ouve as críticas aos produtos são os profissionais de suporte.
Uma diferença em relação ao restaurante é que...

Uma comparação simples

...no suporte os clientes
raramente elogiam.



Uma comparação simples

Atributos	Garçom	Profissional de Suporte
Recebe treinamento	500 horas	Pouco
Personifica o atendimento	Sim	Sim
Quem faz o produto	Os cozinheiros.	Os desenvolvedores.
Ouve críticas	Sim	Sim
Ouve elogios	Sim	Raramente.

Uma comparação simples

- No restaurante o garçom presta o primeiro atendimento ao cliente: arruma a mesa, serve bebidas, anota o pedido (às vezes fica complicado porque o cliente não sabe o que quer).



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios

Uma comparação simples

- Nas empresas de tecnologia, o suporte a clientes faz o primeiro atendimento e, muitas vezes faz o registro do chamado para o cliente.
- Em seguida toma as providências que estão ao seu alcance.



Uma comparação simples

- Para facilitar as solicitações dos clientes, o restaurante disponibiliza um cardápio, com as opções de pratos disponíveis, que estabelece o que a cozinha está apta a servir.



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios

Uma comparação simples

- Nas empresas de tecnologia geralmente **não há um catálogo de serviços**, similar a um cardápio, no qual constem que tipos de solicitações nós estamos preparados para atender no suporte.
- Na maioria das vezes o contrato de suporte não é claro em relação a que serviços estão inclusos no suporte e, principalmente, **quais não estão**.



Uma comparação simples

- No restaurante, mesmo havendo um cardápio, às vezes ocorre do cliente do restaurante pedir algo fora das condições estabelecidas no mesmo.



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios

Uma comparação simples

- Nas empresas de tecnologia, acontece a mesma coisa. Os clientes fazem solicitações que não fazem parte do nosso “cardápio”.



Uma comparação simples

- O garçom nem sempre sabe se é possível a cozinha fazer ou não o pedido “fora do cardápio”.
- O jeito é consultar os cozinheiros.



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios

Uma comparação simples

Nas empresas de tecnologia, o suporte a clientes também não sabe se é possível atender ou não a solicitação fora do “cardápio”, por isso tem que encaminhar o chamado para os desenvolvedores.



Uma comparação simples

- Os pedidos que o garçom anota, vão para uma fila na cozinha.

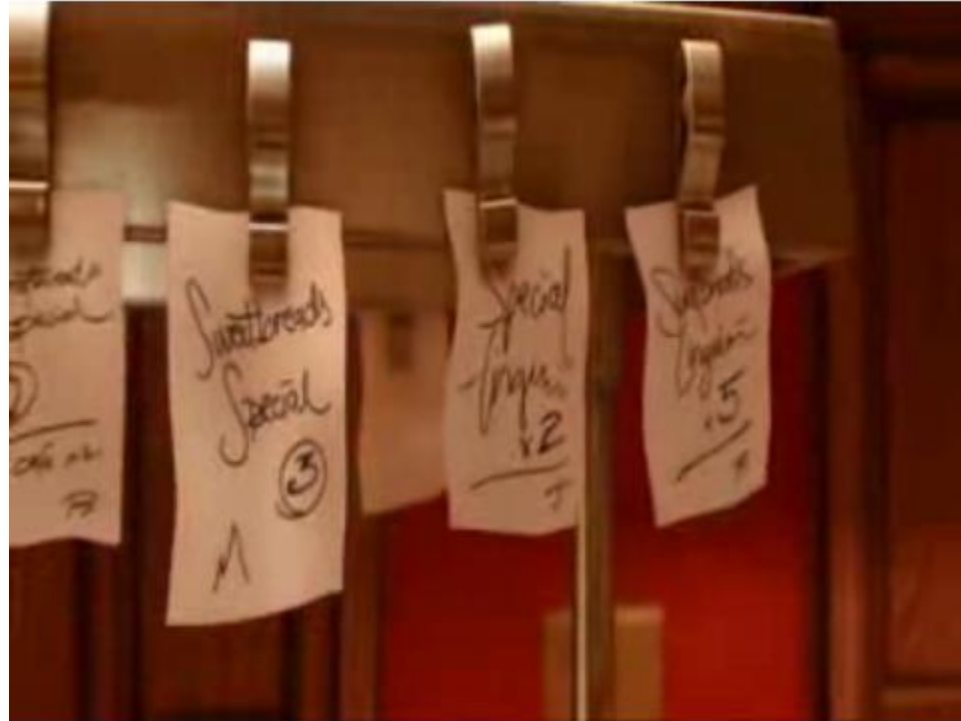


Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios

Uma comparação simples

Nas empresas de tecnologia os chamados encaminhados pelo suporte a clientes entram em uma “fila” da equipe de desenvolvedores.



Uma comparação simples

Pense em algumas
semelhanças.

Uma comparação simples

- O cidadão abaixo trabalha em uma cozinha ou é um desenvolvedor de uma empresa de tecnologia?



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios

Uma comparação simples

- Quando a cozinha atrasa o pedido do cliente, é o garçom que tem que ir na mesa dar explicações sobre o atraso.



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios

Uma comparação simples

Na empresa de tecnologia, o suporte é que tem que dar explicações ao cliente sobre a demora dos desenvolvedores em atender a solicitação dele.

Uma comparação simples

- Os cozinheiros alegam que estão muito sobrecarregados.



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios

Uma comparação simples

Nas empresas de tecnologia, os desenvolvedores alegam que estão com excesso de trabalho e que primeiro precisam terminar o novo produto.

Uma comparação simples

- No restaurante, mais cedo ou mais tarde a refeição fica pronta.



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios



Uma comparação simples

Nas empresas de tecnologia,
mais tarde ou mais tarde
ainda, a solicitação do cliente
acaba sendo atendida.

Uma comparação simples

- No restaurante, às vezes, além da demora, o prato vem para a mesa com problema e o cliente se irrita ainda mais.



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios

Uma comparação simples

Nas empresas de tecnologia...

Uma comparação simples

...isso não acontece!

Uma comparação simples

- E tente reclamar de uma equipe de especialistas...



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios



Uma comparação simples

E o que pode acontecer quando o restaurante falha no atendimento ao cliente?

Uma comparação simples

- O cliente pode ir embora!



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios

Uma comparação simples

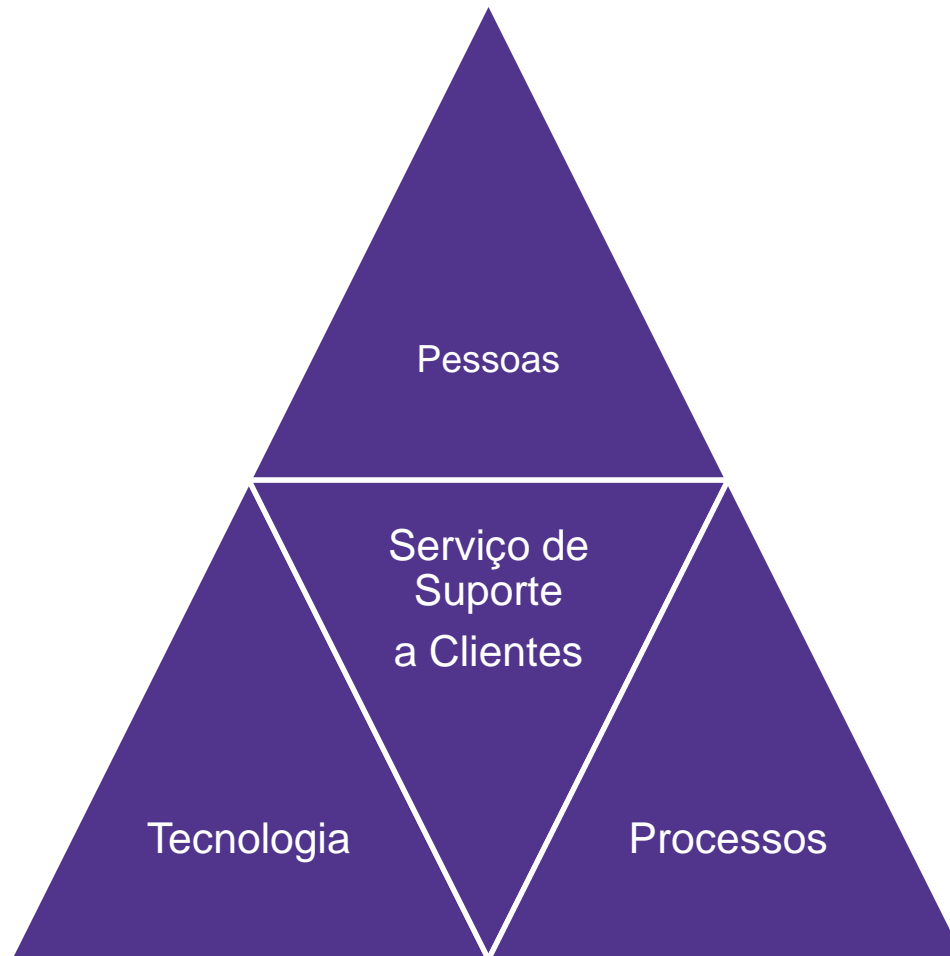
No suporte a clientes isso também pode acontecer.



Uma comparação simples

Mas como prestar um atendimento de suporte diferenciado?

Atendimento diferenciado em suporte





Uma comparação simples

Atributos	Restaurante	Suporte a Clientes
Pessoas	Formação do garçom. Avaliação do garçom. Reciclagem do garçom.	.
Tecnologia	Bloco e caneta. Pedido com uso de Palm.	
Processo de atendimento	Indicar mesa. Servir bebidas/ <i>couvert</i> Anotar pedido. Trazer bebidas. Servir a mesa. Oferecer sobremesa. Trazer a conta. Limpar a mesa.	



Uma comparação simples

Atributos	Restaurante	Suporte a Clientes
Pessoas	Formação do garçom. Avaliação do garçom. Reciclagem do garçom.	Formação do profissional de suporte. Avaliação. Reciclagem.
Tecnologia	Bloco e caneta. Pedido com uso de Palm.	Sistema para registro e acompanhamento dos chamados
Processo de atendimento	Indicar mesa. Servir bebidas/ <i>couvert</i> Anotar pedido. Trazer bebidas. Servir a mesa. Oferecer sobremesa. Trazer a conta. Limpar a mesa.	Registrar chamado. Recomendar solução de contorno. Investigar causa. Testar solução. Recomendar solução. Acompanhar solução. Fechar chamado ou Encaminhar chamado

Ciclo de Vida do Incidente



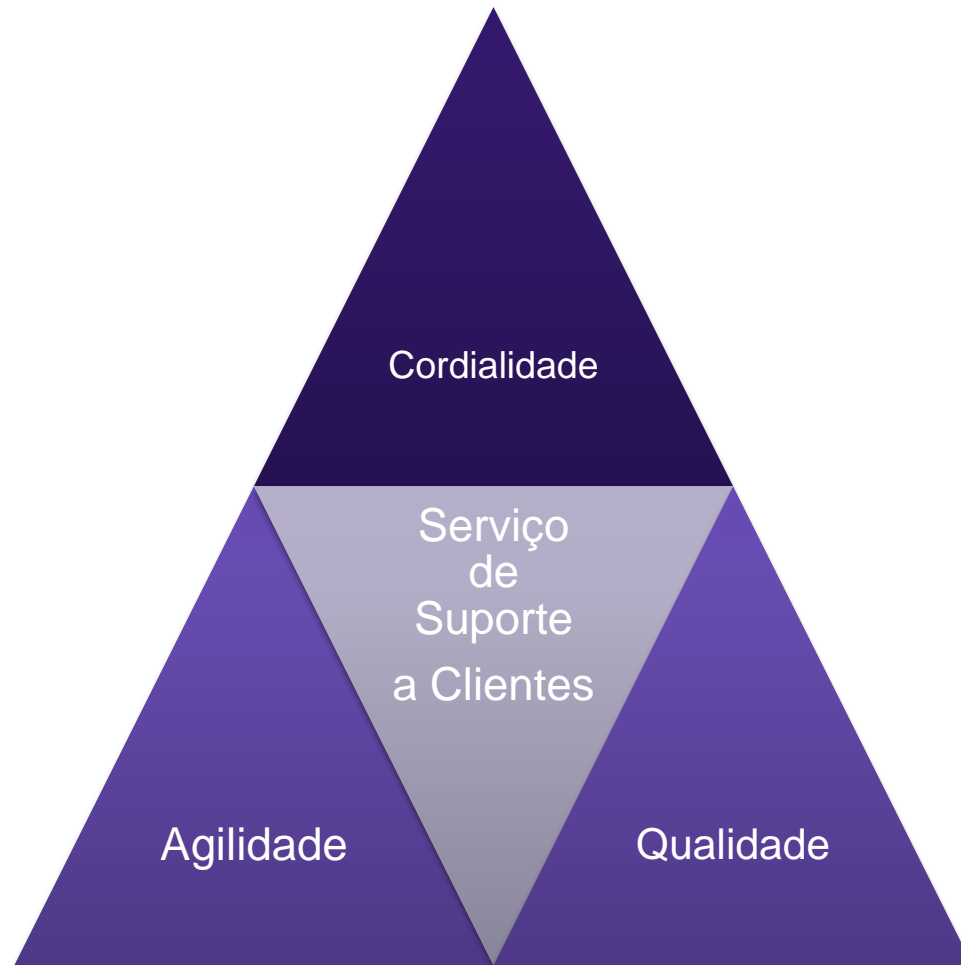
Atendimento diferenciado em suporte

- O cliente vem até nós, portanto ele deseja algo:
- ser bem atendido (cordialidade).
- obter a resposta ou solução correta na primeira vez (qualidade).
- no menor tempo possível (agilidade).



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios

Atendimento diferenciado em suporte



A cordialidade

- Os profissionais de suporte precisam ser cordiais com os clientes, como fazem os garçons dos melhores restaurantes.



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios

A cordialidade

- Cordialidade não é ter medo do cliente, é ser gentil e atencioso.



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios

A cordialidade

- Mesmo quando o cliente se tornar agressivo (não é pessoal).



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios

A cordialidade

- A cordialidade é um patrimônio que deve ser preservado e repassado aos integrantes mais novos da equipe de suporte a clientes.



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios

A qualidade

- Expectativa do cliente: receber uma solução satisfatória para sua solicitação.



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios

A qualidade

- Qualidade tem a ver com processos de trabalho bem definidos.
- Não saber os passos para atender o cliente deixa o profissional de suporte inseguro.



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios

A qualidade

- Para que o cliente não tenha as suas expectativas frustradas, é importante termos um catálogo de serviços. Este é o princípio da gestão da qualidade: estabelecer um padrão de atendimento. Senão como vamos medir a qualidade depois?



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios

A agilidade

- Agilidade no atendimento não é um favor ao cliente. Precisamos ter senso de urgência.



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios

A agilidade

- Temos que estabelecer prazos para os atendimentos no suporte a clientes (ANS ou SLA). Sem tempos padrões como vamos medir o desempenho no tempo?



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios

A agilidade

- Para agilizar os processo de atendimento, precisamos de tecnologia apropriada. É desagradável , por exemplo, ter que pedir para o cliente o histórico de ocorrências passadas dele.



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios

Atendimento diferenciado em suporte

- O objetivo é atendermos o cliente naquilo que nos propusemos.



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios

Atendimento diferenciado em suporte

- Quando as coisas funcionam de forma simples, o cliente fica surpreso.



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios

Atendimento diferenciado em suporte

- Pode até mesmo ficar encantado com um atendimento simples e objetivo, que busca acertar na primeira vez.



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios

Atendimento diferenciado em suporte

- O importante é que o cliente tire o melhor proveito do nosso serviços de suporte, dentro daquilo que nos propusemos fazer.



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios

Atendimento diferenciado em suporte

- Precisamos perceber não só como o cliente usa o nosso serviço de suporte, mas como ele se sente usando.



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios

Atendimento diferenciado em suporte

- Desta forma, até o cliente mais exigente, pode tornar-se...



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios

Atendimento diferenciado em suporte

- ...um cliente satisfeito e agradecido.



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios

Atendimento diferenciado em suporte

Perguntas?



Photo © Disney Enterprises Inc & Pixar Animation Studios



Informações para contato

Marcos Moraes
vp@markedu.com.br

