

PROJETO FINAL PROGRAMA MATCH

Técnicas e processos de resolução de problemas em primeiro atendimento para problemas de uso de cartão de crédito.

Felipe Ferreira Silva

Turma de junho

Projeto final programa Match da IBM.

1. Introdução
2. A importância do primeiro atendimento
3. Problemas mais comuns no uso de cartão de crédito
4. Compreender as causas dos problemas no uso de cartão de crédito
5. Propor soluções

1. Introdução

O serviço de atendimento ao cliente é parte fundamental em qualquer tipo ou em qualquer fase na venda de um produto ou na manutenção de clientes em um serviço.

Em serviços de cartões de crédito não seria diferente. Com vários bancos e financeiras oferecendo serviço de crédito, o número de pessoas que usam esse serviço não para de crescer.

Com isso também aumenta a demanda de atendimento ao cliente. Criar canais de esclarecimento de dúvidas e de perguntas frequentes não são suficientes para resolver todas as dúvidas e problemas das muitas pessoas que fazem uso de algum cartão de crédito.

Sendo assim o primeiro atendimento é uma fase importante para esclarecer dúvidas, ajudar a resolver problemas e ajudar os clientes a se sentirem bem atendidos.

2. A importância do primeiro atendimento

O atendimento ao cliente tem uma importância muito maior do que parece na teoria. Pode parecer uma fase normal em qualquer etapa de um serviço ou na pós-venda de um produto.

No caso do atendimento aos clientes de cartões de crédito, o primeiro atendimento pode ser antes do cliente receber o cartão ou após o recebimento. Demora na entrega do cartão costuma ser uma das maiores reclamações. Clientes relatando que o rastreamento da entrega do cartão aparece com o status de entregue e a pessoa mesmo assim não recebendo o cartão. Bancos que enviam as senhas dos cartões pelos correios apenas depois que seus clientes receberem o cartão é outro caso de problema que os usuários podem ter, pois a demora na entrega impede os clientes utilizarem seus cartões.

Saber lidar com vários tipos de clientes é fundamental para um bom relacionamento entre a empresa e seus clientes. Tirar todas as dúvidas iniciais ajuda a evitar erros maiores no futuro. Acesso fácil aos canais de atendimento também tem que ser uma das prioridades no serviço de atendimento.

O surgimento dos bancos digitais fez aumentar o número de pessoas que usam o serviço de cartão de crédito. Fato que a facilidade de se criar uma conta sem precisar se deslocar ao banco e poder resolver tudo pela internet, faz com que o serviço de atendimento ao cliente deva ser muito eficiente.

Sempre vão existir cliente com dúvidas. E com a concorrência de mercado alta, o primeiro atendimento é parte fundamental para fidelizar o cliente com a empresa.

3. Problemas mais comuns no uso de cartão de crédito

Muitas pessoas fazem uso de algum cartão de crédito. Usam para fazer compras, pagar contas ou utilizam de outras maneiras. Conforme o uso, é comum surgirem os mais variados problemas.

Cobrança indevida da fatura aparece como uma das maiores reclamações. Compras não realizadas, valor cobrado errado na fatura fazem com que os clientes tenham que procurar o serviço de atendimento para resolverem essa situação.

Transações não autorizadas é outro problema que mais aparece na área de atendimento ao cliente. A negação de uma compra ou assinatura de um serviço gera muita reclamação por parte dos usuários de cartão de crédito. Ou isso pode ocorrer de outra maneira. Compras realizadas no cartão sem o cliente ter comprado. Ter serviços assinados sem que o cliente tenha feito tal solicitação.

Na hora de fazer uma compra, o cliente se depara com a falta de limite de crédito. Situação que se o cliente está fazendo uma compra de forma presencial, pode gerar um constrangimento ao mesmo. Pode ocorrer também que o cliente tenha pagado a fatura para poder liberar o limite e esse mesmo limite não tenha sido liberado.

Ainda há problemas relacionados com senhas. Problemas com o pagamento por aproximação ou usando algum dispositivo, como por exemplo o celular.

Existem reclamações também relacionadas com o próprio atendimento da empresa. Um cliente faz uma ligação para central de atendimento e se depara com um robô que faz o contato inicial. Por vezes a dificuldades de a pessoa conseguir dizer o problema que ela está tendo e mais dificuldades de conseguir ser atendida por um atendente humano.

Esses são alguns dos muitos problemas que um cliente pode ter quando se tem um cartão de crédito. E a primeira ação quando surge algum problema é entrar em contato com o serviço de atendimento ao cliente.

4. Compreender as causas dos problemas no uso de cartão de crédito

Quando o serviço de atendimento ao cliente recebe uma ligação ou solicitação de um cliente com algum tipo de problema, cabe a empresa saber como solucionar. Descobrir se um erro pode ser culpa do sistema ou falta de atenção do cliente. Além disso deve-se tratar o cliente da melhor forma possível.

Se um cliente reclama de falta de limite em seu cartão, qual deve ser a postura de quem está atendendo? Descobrir se a falta de limite se deve ao fato de o cliente já ter usado esse limite totalmente ou se algum erro até então desconhecido ter acusado tal erro.

Reclamações devido a cobrança indevida deve ser analisada com cuidado. São muitas as causas que podem ter ocorrido para esse tipo de problema. Será que o cliente deixou seus dados visíveis em algum lugar que não deveria? Ou poderia ter seu sido cartão clonado? Será que o cliente comprou ou assinou algum serviço e não se lembra desse fato? Ter paciência para analisar a situação é um fato importante ao atendente nesse momento para poder explicar ao cliente e descobrir a melhor forma de resolver essa situação.

Transações não autorizadas são um problema grande também. Clientes insatisfeitos com algo em seu cartão que eles não autorizaram. Deve-se procurar saber por que isso está acontecendo.

O serviço de atendimento ao cliente deve analisar todas as possibilidades para saber a causa dos problemas. Ter cuidado da forma de como resolver ainda mais quando é o primeiro atendimento de um cliente. Como dizem, a primeira impressão é a que fica. Não importa qual for o problema o cliente tem que ser tratado da melhor maneira possível.

Uma análise dos problemas mais comuns com o serviço de cartão de crédito tem que ser realizadas para a resolução ser feita. Cabe a empresa coletar esses dados e com isso conseguir a resolução do problema.

Podemos usar o diagrama de Ishikawa para analisar esses problemas e achar soluções eficientes para a resolução desses problemas. Assim já sabendo dos problemas mais frequentes e sabendo como lidar com eles, o atendimento ao cliente tende a ser mais eficiente. Respostas rápidas aos clientes fazem com que eles se sintam muito bem atendidos.

5. Propor soluções

Muitos problemas relacionados a cartões de créditos podem ser facilmente resolvidos com as empresas analisando e encontrando soluções para esses problemas.

Documentar esses problemas é fundamental para que eles sejam resolvidos quando eles aparecerem a um cliente.

Treinar os funcionários de atendimento também se faz importante. Investir nesse sentido vai fazer com que a busca de resoluções de problemas seja feita com mais eficiência.

Como dito anteriormente, usar o diagrama de Ishikawa vai ajudar a identificar a causa raiz de um problema. Fazer o uso dessa técnica ou outras técnicas vai ser muito importante para a resoluções de problemas.

Revisar as políticas de segurança também é importante. Sem segurança não se vai a nenhum lugar. Ninguém gosta que seus dados pessoais possam cair em mãos erradas. Cuidar dos dados dos clientes é algo fundamental.

Notificar os clientes em tempo real é outra forma de solucionar problemas de transações indevidas. Fazer uma compra ou assinar um serviço no cartão de crédito e logo em seguida receber a notificação que aquela operação foi realizada faz com que os clientes se sintam mais seguros usando seus cartões de crédito.

Além de aplicar técnicas de identificações de problemas e aplicar as resoluções, também é importante monitorar se as reclamações desses problemas estão diminuindo ou aumentando. Procurar saber se o atendimento aos clientes está sendo feita de forma eficiente.

Buscar feedback dos seus clientes é uma boa ideia na busca de um bom atendimento. Conseguir informações que as técnicas de resoluções de problemas estão surtindo efeito.

Empresas que disponibilizam o serviço de cartão de crédito tem que ter a ciência que problemas irão surgir. Clientes irão entrar em contato querendo que esses problemas sejam resolvidos o mais rápido possível. Ter organização, tratar o problema da melhor maneira e com técnicas eficientes fará que seus clientes vejam que a empresa se empenha em atender bem a eles.