

# Resumo de Desempenho: Armanda

Olá, Armanda!

Gostaria de reconhecer todo o seu esforço e dedicação nas últimas ligações analisadas. Sabemos que o volume de atendimento e a complexidade das interações exigem atenção e esforço contínuo, e você vem demonstrando comprometimento nesse aspecto.

A seguir, apresento um resumo dos pontos fortes que percebi nas suas ligações, bem como algumas oportunidades de melhoria para que você possa evoluir ainda mais:

## **\*\*Pontos Fortes (Padrões de Destaque):\*\***

- Sua habilidade em explicar detalhes técnicos de forma clara e precisa ajuda o cliente a entender melhor o produto.
- Você demonstra empatia ao ouvir as dúvidas do cliente, o que favorece a construção de confiança na conversa.
- Sua disponibilidade em fornecer recomendações específicas mostra dedicação em atender às necessidades do cliente.

## **\*\*Oportunidades de Desenvolvimento (Pontos a Melhorar):\*\***

- É importante aprimorar a sua confirmação de entendimento. Frases como "Ah, entendeu" podem parecer apressadas ou pouco envolventes. Sugiro usar confirmações mais assertivas, como: "Perfeito, então podemos seguir assim, correto?"
- Sempre que indicar uma recomendação, procure reforçar os benefícios ou explicações que justifiquem suas orientações. Por exemplo, ao sugerir o uso do rolo, explicar por que ele oferece uma aplicação mais uniforme ajuda o cliente a entender e valorizar a recomendação.
- Simplifique a comunicação de informações técnicas, especialmente quando relacionadas a segurança, para evitar confusão. Frases como "Ele é antiderrapante, mas fica escorregadio quando molhado" podem ser mais claras e empáticas, reforçando que a orientação visa à segurança do cliente.

## **\*\*Plano de Ação Sugerido:\*\***

1. Trabalhar a sua confirmação de entendimento, usando frases mais assertivas e envolventes durante a conversa.
2. Bei mais justificativas e benefícios ao recomendar produtos ou ações, tornando sua comunicação mais convincente e orientada ao cliente.
3. Simplificar mensagens técnicas, focando na clareza e na empatia, especialmente ao abordar questões de segurança.

## **\*\*Encerramento Motivacional:\*\***

Você tem um potencial grande para evoluir ainda mais na sua comunicação e na confiança que transmite ao cliente. Com pequenas melhorias na abordagem, tenho certeza de que você irá proporcionar uma experiência ainda mais positiva e segura

para quem te escuta. Continue assim, seu esforço é fundamental para o nosso sucesso!

Conte comigo para te apoiar nesse desenvolvimento. Estamos juntos nessa jornada de crescimento!

Um abraço,  
[Seu Nome]