

Princípios de Deming – Empresa NET

ÁREA: HELPDESK – ATENDIMENTO AO CLIENTE

Agir: Os profissionais devem ser ágeis no atendimento para que o cliente não fique muito tempo esperando na linha, procurando sempre focar na necessidade do cliente, fazendo com que o mesmo fique sempre satisfeito com o atendimento realizado, pois muito das vezes o cliente acaba se irritando com a demora e com o atendimento prestado.

Planejar: Dar sempre atenção especial ao cliente, sempre falando de forma educada e agradável, mesmo quando o cliente estiver de mal humor, para mostrar que o profissional está ali para ajudar, agradá-lo e resolver seu problema de forma rápida e eficiente.

Desenvolver: Fazer sempre treinamentos semanais com todos os atendentes e dar mais atenção para os iniciantes, mostrando para eles que existem vários perfis de clientes, para que os atendentes consigam mostrar desempenho na hora de efetuar o atendimento.

Checar: Ter um supervisor para fazer a avaliação da qualidade do atendimento de cada funcionário, sempre buscando resolver os problemas dos atendentes ou do atendimento para que trabalhem motivados, e sempre que houver algum erro nesse processo resolver de uma forma dinâmica para que nenhum funcionário trabalhe de forma inadequada. Falar para o cliente avaliar o atendimento para ter feedback de como está qualidade.

Roberto Carlos Siena Junior – 16338901

Paulo Souza – 16208854

Luiz Gustavo – 16423771

João Gabriel – 16528630

Lenon Bordini – 16248643

Bruno Alves – 16248724

Hitalo Marcos - 16617804