

# GUIA COMPLETO DE **ATENDIMENTO** AO CLIENTE



**INTRODUÇÃO**

**FORMANDO UM TIME DE SUCESSO**

**DEFININDO OS CANAIS DE ATENDIMENTO IDEIAS PARA MEU NEGÓCIO**

**ESCOLHENDO AS FERRAMENTAS QUE TE AJUDARÃO A CHEGAR LÁ**

**AS MÉTRICAS PARA ACOMPANHAR**

**DICAS PARA COLOCAR EM PRÁTICA AGORA MESMO**

**EM BUSCA DA MELHOR EXPERIÊNCIA PARA O CLIENTE**



# Introdução

Imagine que você comprou um celular novo pela internet e está aguardando ansiosamente pelo aparelho, que leva de 3 a 5 dias úteis para chegar. Quando o prazo limite termina e você ainda não recebeu o celular, a excitação de ter seu novo produto em mãos, automaticamente, se transforma em frustração. Sem ter outra escolha, você busca ajuda da empresa para entender o que aconteceu e — ainda mais importante — quando o problema será resolvido.

É neste momento que a área de atendimento ao cliente é acionada e tem o **poder de mudar a experiência que o cliente vem tendo com sua marca.**



Se o responsável pelo atendimento entender as dores do cliente e tentar ajudá-lo, mesmo se o problema não estiver em sua alçada de resolução, ainda é possível reverter a situação. A experiência negativa ainda ficará na lembrança, mas o consumidor também **se lembrará que a empresa fez de tudo para solucionar** o caso e para que ele recebesse o seu celular novo o mais rápido possível.

Mas, se o atendimento não for bem realizado, a frustração do cliente por não ter recebido o seu celular e ainda não ter sido bem tratado mudarão completamente a forma como ele vê essa empresa. Além de não voltar a fazer negócios com a marca, ele também não irá guardar essa situação somente para ele. Tentando proteger amigos, familiares e outras pessoas a não passarem pela mesma situação, [ele irá compartilhar sua experiência](#) negativa sempre que possível e ainda deixará isso exposto nas redes sociais e em páginas como o Reclame Aqui.

Os dados abaixo reforçam essa situação e mostram que a área de atendimento ao cliente tem uma enorme responsabilidade em suas mãos:

- # [86% dos clientes que se sentem mal atendidos](#) não voltariam a fazer negócios com a marca e nem indicariam ela para conhecidos;
- # [61% dos consumidores acreditam que ser bem atendido](#) é mais importante do que o preço ou a qualidade dos produtos;
- # [80% dos consumidores que trocaram de marca](#) por causa de uma experiência ruim no atendimento ao cliente disseram que poderiam ter sido retidos se o seu problema tivesse sido resolvido no primeiro contato com a empresa.

Enfrentando consumidores que estão cada vez mais exigentes, diferentes pontos de contato para administrar e uma exigência crescente das companhias para uma boa experiência do cliente, **quem está à frente da área de atendimento ao cliente tem um grande desafio em suas mãos.**

Se esse é o seu caso, você está no lugar certo! A seguir, mostraremos um guia completo para levar a sua estratégia de atendimento ao cliente a um outro nível, passando em informações desde como estruturar seu time até dicas para encantar o seu cliente.

# Formando um time de sucesso

O primeiro passo para um atendimento de qualidade é ter um time de qualidade. Parece óbvio, mas muitas empresas ainda negligenciam a formação da equipe de suporte, se baseando apenas em repetições de scripts e pré-análise dos casos até encaminhamento para o setor responsável.

**Contudo, o maior nível de exigência do cliente e sentimento de urgência cobrado das empresas não permite mais que a área de atendimento seja montada nessas definições antigas.**

Para garantir uma experiência do cliente de alto nível, o time de suporte precisar ter algumas características imprescindíveis e o líder da equipe também deve pensar em alguns quesitos para garantir o sucesso do seu time.

## DIVERSIDADE

Não é atoa que o tema diversidade tem sido tão comentado dentro do ambiente corporativo. Tendo que se relacionar com os mais diversos tipos de cliente, as áreas de atendimento também precisa se adaptar e buscar um ambiente multicultural. Ao não seguir pelo caminho da homogeneidade, os líderes ganham uma equipe que conseguem atender todos os tipos de clientes, entender suas dores e respeitar suas diferenças.

Isso sem contar, que pessoas com as mais diferentes trajetórias conseguem contribuir com **visões únicas sobre como resolver o mesmo problema**, construindo um ambiente completo e mais criativo para o seu cliente. Só vale reforçar que, para ter uma [equipe diversa](#), é preciso construir dentro da área e da empresa um espaço no qual as pessoas possam realmente ser quem elas são.



## EMPATIA

Empatia é a palavra-chave para a área do atendimento ao cliente, por isso é essencial que essa seja uma das características de todos os integrantes do time. A capacidade de se colocar no lugar do outro e compreender o seu problema é o primeiro passo para um atendimento diferenciado.

Isso porque, a **empatia é o que desperta no atendente aquele sentimento de realmente querer ajudar o outro**. Desta forma, a sua equipe sempre irá tratar o cliente da melhor forma possível e ainda fará o que está ao seu alcance para resolver seu problema.

Lembra do nosso exemplo da introdução sobre o celular que não chegou a tempo? Se o atendente consegue imaginar como ele estaria se sentindo se fosse o celular dele que ainda não tivesse chegado, a chances dele conseguir fornecer um bom atendimento e ajudar o cliente são infinitamente maiores.



## CURIOSIDADE

Para conseguir resolver os problemas de forma rápida e personalizada, os atendentes precisam entender totalmente como a empresa funciona, seus fluxos, serviços oferecidos, processos, como outras áreas funcionam e quem são as pessoas envolvidas. Mesmo que todos esses conhecimentos sejam abordados durante a integração e continuem disponibilizadas em um manual, o grande diferencial de um profissional curioso é a sua **vontade de buscar mais informações** para se tornar um verdadeiro especialista da sua empresa.

Além disso, quem tem a curiosidade com uma das suas principais características, não se contenta apenas em responder o ticket com um solução para o seu problema. Os profissionais curiosos são inquietos e irão buscar entender o porquê essa situação aconteceu com o cliente. Com esse comportamento, eles podem ajudar a mapear, rever processos e fluxos de trabalho que não estão funcionando para a experiência geral com a marca.

## AUTONOMIA

Autonomia vem sendo estimulada para todas as áreas das empresas, para garantir velocidade na tomada de decisão e na área de suporte isso não é diferente. Na verdade, a autonomia se torna ainda mais importante, pois impacta diretamente na resolução do problema do cliente, possibilitando que o atendente trate o caso já no primeiro contato.

É importante pensar que essa característica por si só pode ser encontrada em vários profissionais, mas só será efetivamente desenvolvida se o líder da equipe e a empresa derem espaço para que o colaborador aja com autonomia. Definir **quais são as situações** que o analista pode atuar e conectá-lo diretamente com as áreas mais envolvidas são alguns dos passos necessários para garantir que o profissional tenha todas as informações em suas mãos e possa agir sozinho.

Além de dar agilidade para o cliente final e mais desafios profissionais para o atendente, a autonomia também ajuda a não sobrecarregar coordenadores e líderes das operações, passando para eles apenas os casos que são emergenciais e realmente precisam da atuação mais próxima deles.

## LINGUAGEM

Nem só de *soft skills* se cria uma área de atendimento. Na hora de contratar novos colaboradores também é preciso analisar a forma como essa pessoa se comunica e se ela faz o uso correto da língua na qual ela fará o atendimento ao cliente. [Um erro de português](#), por exemplo, não necessariamente tornará a tratativa com a sua marca em algo ruim, mas com certeza irá gerar uma imagem negativa para o cliente que está se relacionando com ela.

Outro fator importante é a capacidade de **adaptar essa linguagem para os mais diversos canais de atendimento**. Aplicar um tom mais leve e divertido em chat e nas redes sociais traz maior proximidade entre o cliente e a marca, mas se o consumidor está em canais mais tradicionais, como carta e e-mail, o profissional deve conseguir adaptar a linguagem para um estilo de maior formalidade.

## VALORIZAÇÃO

Você já deve ter visto dentro do LinkedIn diferentes nomes que vêm surgindo para a área e profissionais de atendimento ao cliente. Analistas de customer experience, área de jornada do cliente e até time de felicidade do cliente são alguns dos exemplos.

Apesar de, à primeira vista, ser apenas uma mudança na nomenclatura, para os profissionais que estão nessa área a [forma como eles são chamados têm um impacto diferente](#). Não somente por afastá-los de alguns termos que já ficaram marcados com aspectos negativos, mas também pois demonstra o nível de relevância que eles têm para a empresa.

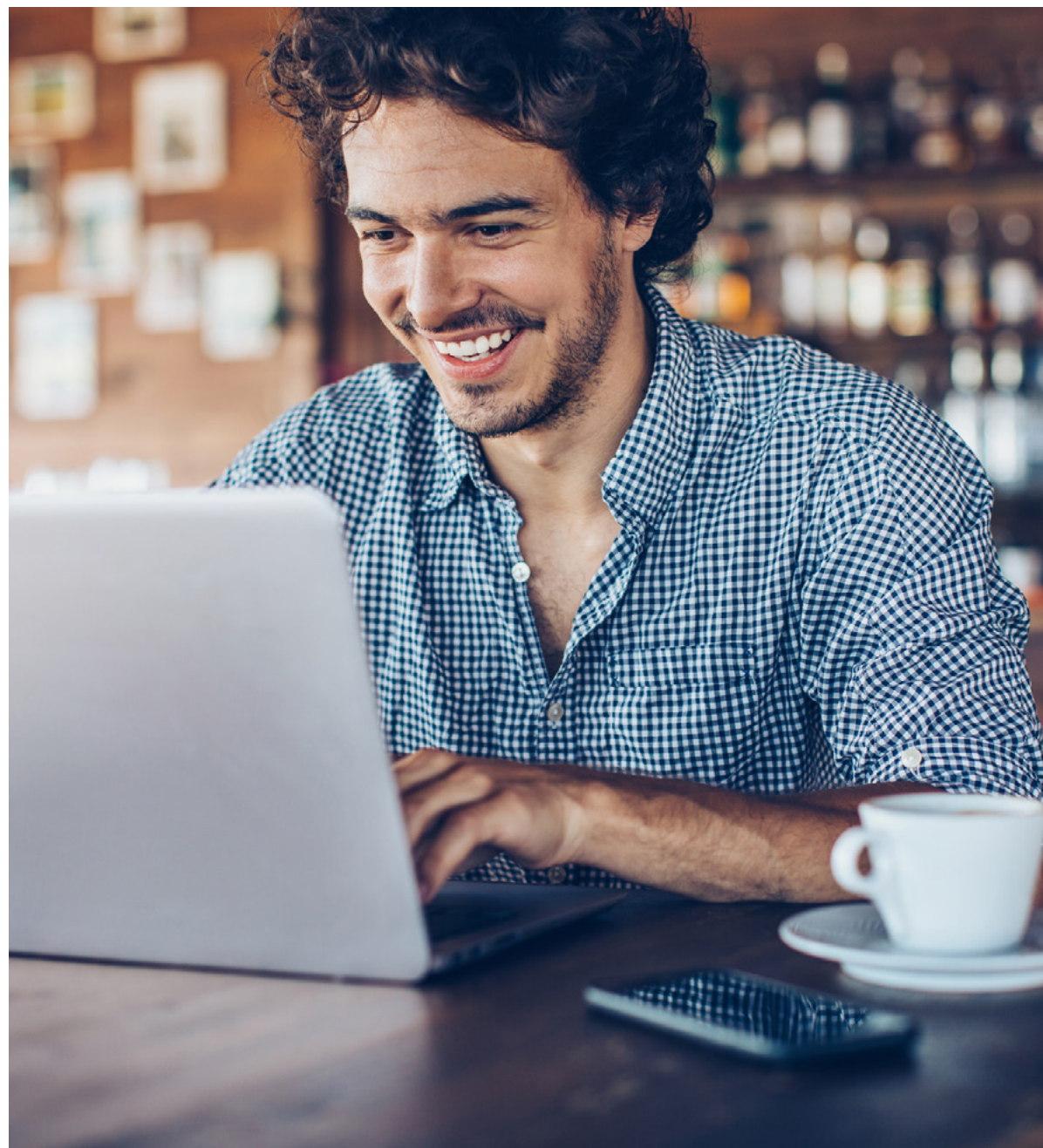
Classificá-los como parte responsável da experiência ou sucesso do cliente, **revela que a real missão da área e dos profissionais que trabalham nela não é apenas resolver problemas, mas sim encantar o consumidor**. A procura por novos talentos também fica mais atrativa para os candidatos se você consegue demonstrar, a partir do nome da vaga e da área, como a sua empresa reconhece os profissionais que se relacionam diretamente com os clientes.



# Definindo os canais de atendimento ideias para meu negócio

O atendimento omnichannel vem sendo bastante discutido e já é uma realidade para a maioria das empresas. Mas, isso não significa que a sua empresa realmente precisa estar em todos os canais possíveis para fornecer atendimento.

Essa escolha deve ser feita pensando na audiência, capacidade do time de atendimento em atender todas as demandas e até mesmo pensando em legislações e regras que o setor do seu negócio tem que seguir.



## ONDE MEU CLIENTE ESTÁ?

O primeiro passo para a **escolha dos canais de atendimento** é entender em quais deles o seu cliente tem uma presença ativa. Para a sua audiência, pode ser que o e-mail tenha uma representatividade maior do que o chat. Por isso, é importante mapear os principais contatos que já são realizados pelo cliente hoje e onde a sua marca está sendo mais falada. Com esses dados em mãos, é possível avaliar exatamente quais são os espaços em que não pode faltar atendimento.

## EU CONSIGO ATENDER EM TODOS OS CANAIS?

Além de avaliar se o volume de atendimento que a sua equipe já tem hoje permite que novos canais de atendimento sejam abertos, também é preciso pensar se a sua equipe conseguirá atender a expectativa do cliente. Hoje, é esperado receber uma resposta em até 10 minutos quando se busca uma marca no WhatsApp.

**Se você não está pronto para essa realidade, a melhor decisão talvez seja se preparar antes de abrir o canal para não gerar frustração.**

## QUAL O HORÁRIO DE ATENDIMENTO DA MINHA EQUIPE?

Deixar um número de WhatsApp sempre disponível pode dar a sensação para o cliente de que o atendimento é feito 24/7. Antes de abrir novos canais, defina um horário de atendimento da sua equipe e como funciona para cada canal. Com essa definição, você pode adaptar os horários de funcionamento em cada plataforma e comunicar para o cliente que o canal funciona apenas entre as 09h às 18h, por exemplo.

## EXISTE ALGUMA LEGISLAÇÃO PARA O MEU NEGÓCIO?

Se existir algum órgão regulatório para o seu negócio, é importante estar atento às suas exigências na hora de pensar nos canais de atendimento. Empresas financeiras, por exemplo, tem que [contratar um número 0800](#) e ter um time de ouvidoria separado da equipe de atendimento. Se o seu negócio está espalhado por todo o país, também é preciso fornecer canais para que o cliente te contacte sem pagar um interurbano. Na hora de escolher a abertura de novos canais, é preciso levar todas essas condições para não descumprir nenhuma das regras impostas.

# Escolhendo as ferramentas que te ajudarão a chegar lá

Levar seu atendimento ao cliente à um outro nível também **significa contar com parceiros que ajudem o seu time.** Ferramentas de chat, telefonia, centralização de atendimento e até planilhas serão seus aliados na construção da sua área.

É claro que, cada negócio, empresa e time de suporte terão suas necessidades específicas. Um time de 3 pessoas podem ser acompanhadas de forma mais manual e uma área com 50 analistas precisará de um software automatizado. Uma empresa de e-commerce precisará de sistemas integrados que consigam mapear o pedido em qualquer etapa do processo de entrega e uma empresa de serviços precisará entender exatamente quem é o cliente que está entrando em contato para um atendimento mais personalizado.

A intenção, é que você tenha em mente algumas das soluções disponíveis no mercado que podem te dar eficiência e velocidade em seu dia a dia. Mas, antes de escolher o software ideal para a sua área, tenha em mente alguns fatores:

- # Mesmo tendo um time pequeno, é sempre importante estar preparado para [conseguir escalar a sua operação](#), caso a empresa cresça ou passe a vender mais do que o esperado;
- # Para [construir soluções sob-medida](#) para a sua necessidade, opte por sistemas que têm API aberta para se conectar com outros;
- # Lembre-se de pensar nas partes técnicas de implantação e manutenção no momento de escolher um software.





## HELP DESK

Uma ferramenta de Help Desk te ajudará a ter todas as informações necessárias sobre o cliente em um só espaço. Além de você ter uma base de dados sobre os seus consumidores, essas ferramentas também te ajudam a fornecer um atendimento melhor, pois centralizam todas as entradas dos clientes em uma só visão, unindo o que foi falado em diversos canais como e-mail, chat e WhatsApp.

Isso não só evita que o cliente tenha que repetir várias vezes o seu problema, mas também permite que qualquer analista que vá tratar esse caso tenha um contexto geral do problema e do que já foi feito para solucionar o caso do cliente.







## CENTRAL DE CONHECIMENTO

Oferecer espaços para o cliente encontrar sozinho as respostas para o seu problema é uma das formas mais fáceis de diminuir o volume de contatos no suporte. Para isso, é preciso ter alguma ferramenta de criação de central de conhecimento ou FAQ para sempre ter um repositório. Com algumas ferramentas é possível até entender quais são os termos mais buscados pelos clientes e quais artigos são os mais populares, gerando insight para melhoria de processos.



## CENTRAL TELEFÔNICA

Mesmo com novos canais de atendimento ganhando força nos últimos anos, o telefone ainda é o maior ponto de contato entre consumidores e as marcas. As soluções mais modernas de telefonia que existem hoje são hospedadas na nuvem e permite que as empresas tenham um PABX virtual, sem a necessidade de um aparelho físico. Outro diferencial também é a possibilidade de **integração** com sistemas internos ou de atendimento, criando uma solução única. O fato desses sistemas serem VoIP ainda possibilitam a mobilidade da equipe, já que a telefonia pode ser feita diretamente pela internet sem a necessidade de um aparelho.



## COMUNICAÇÃO

O time de atendimento precisa estar sempre em contato com a própria equipe e com as demais áreas da companhia para acompanhar status e relatar problemas. Softwares de comunicação podem facilitar essa troca de mensagens criando até canais específicos para cada tema, por exemplo, se o suporte recebe relatos de que o sistema de um serviço está instável, com um canal de comunicação direto com a área de TI, eles já podem passar um alerta e atuar rapidamente na resolução.

# As métricas para acompanhar

Quando falamos de qualidade no atendimento ao cliente, muitas vezes as métricas são esquecidas, já que um bom suporte tem muito mais relação com a personalização, tom de voz e a resolução do problema em si. Mas, os indicadores de performance também sua relevância na experiência do consumidor.

Ter clientes abandonando a fila de atendimento no telefone significa, por exemplo, que um cliente teve uma experiência extremamente negativa com a sua marca, precisou de ajuda, mas nem mesmo chegou a ter um atendimento de fato.

Separamos uma seleção das principais métricas que um gestor de atendimento ao cliente deve acompanhar em seu dia a dia não só para medir eficiência, mas também a qualidade.

**TEMPO DE PRIMEIRA RESPOSTA:** você já deve conhecer essa métrica e usar no seu dia a dia. O tempo de primeira resposta mede exatamente quantos minutos ou horas o seu time leva para responder o cliente após ele entrar em contato com a empresa. Apesar de ser uma métrica geral, o gestor de atendimento ao cliente pode dividir o tempo de primeira resposta por canal e acompanhá-lo de formas separadas, afinal o cliente que entrou em contato por e-mail espera receber um retorno em até 24h, enquanto o cliente do chat quer uma resposta em até 10 minutos.

**CHAT + CHAMADAS ABANDONADAS:** acompanhar quantos clientes nem chegaram a ter um atendimento, pois desistiram antes de ser atendidos é uma métrica importantíssima. Ela significa que um consumidor, precisando da sua ajuda, desistiu do atendimento pelo tempo que ficou aguardando. Essa métrica deve ser sempre observada e a meta das equipes devem ser que ela fique sempre zerada, não deixando nenhum caso se perder.



## MOTIVAÇÕES DE

**CONTATO:** esteja sempre de olho nos motivos que levam o cliente a buscar sua ajuda. Isso pode te ajudar na produção de novos conteúdos para a central de conhecimento e ainda virar sugestão de melhorias interna, baseada em **dados de cliente**. Aqui é importante estabelecer nomenclaturas fixas para que os responsáveis de atendimento façam uma classificação padronizada dos contatos e você consiga ter uma visão geral desses motivos.

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO:** [medir a satisfação do cliente](#), seja por NPS ou outros tipos de pesquisa, permite uma visão geral da percepção do cliente em relação à marca. Apesar da nota ser dada após o atendimento, é importante pensar que outros elementos podem ter impactado o cliente a dar uma nota mais alta ou mais baixa. Para minimizar esse problema, você pode quebrar sua pesquisa em **três perguntas**: você foi bem atendido? seu problema foi bem resolvido? foi fácil resolver seu problema? Desta forma, a área de atendimento consegue acompanhar exatamente o que foi resultado de seu trabalho e o que foi referente aos processos.

**VOLUME POR CANAL:** para ter uma visão de qual canal tem demandado mais do seu atendimento, é interessante fazer a volumetria de chamados por canal de contato. Se a sua equipe tem atendido mais contatos por telefone, você pode deixar parte do time exclusivo para esse tipo de demanda, por exemplo.

**TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO:** apesar de ser uma métrica muito usada para medir a eficiência das áreas de atendimento é preciso ter cuidado ao analisar o TMA. Usar esse métrica para avaliar o desempenho pode ser perigoso, já que cada cliente apresenta um problema diferente e cada um deles leva um tempo específico para ser resolvido.

Por isso, o ideal é trabalhar com a equipe a **métrica de resolução de casos** e, aos poucos medir em quais casos o atendimento poderia ter sido mais rápido e o que pode ser feito para agilizar a finalização do atendimento.

**PERFORMANCE POR ANALISTA:** para garantir que a área tenha um bom resultado geral, os analistas devem ter como metas individuais a mesma meta da equipe. Desta forma, todos trabalham buscando um objetivo em comum.



COMPARTILHE ESTE EBOOK!

# Dicas para colocar em prática agora mesmo

Já está com o seu time montando? Tem toda as ferramentas e canais de atendimento definidos? Já acompanha todas as métricas necessárias para medir qualidade e quantidade de atendimentos? Então, agora chegou a hora de implementar ações que serão a garantia do seu **sucesso no atendimento ao cliente.**



## #DICA 1: LEVE A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE PARA TODA A EMPRESA

A área de atendimento não é a única responsável pela [experiência do cliente](#), essa responsabilidade é dividida igualmente para todas as áreas da empresa e por todos os colaboradores. Mas, é papel do líder e de todos que estão na linha de frente do atendimento levar a voz do consumidor para dentro da empresa e espalhar suas dores, feedbacks, experiências positivas e negativas. Você pode fazer isso em uma reunião presencial, separando alguns casos reais que sua equipe tratou durante a semana ou até mesmo levando colaboradores de outras áreas para ouvir ligações. Isso espalhará o **sentimento de empatia** por toda a empresa e ainda te dará forças para propor melhorias com base nas dores dos clientes.

## #DICA 2: FAÇA PESQUISAS TRANSACIONAIS

Se o seu cliente está migrando de plataformas para entrar em contato com você, a sua pesquisa de satisfação também precisa acompanhar essa demanda. Para isso, inclua uma pesquisa de satisfação após cada atendimento (chat, telefone, e-mail) e acompanhe como está sendo a experiência completa do cliente, quais demandas aparecem nos diferentes canais e como o atendimento é avaliado em cada um deles.

## #DICA 3: INDIQUE O CANAL CERTO

Dependendo do tipo de problema e de sua gravidade, o cliente irá te acionar em diferentes canais. Por isso, vale mapear, durante a jornada do consumidor, quais são os momento mais sensíveis para ele e direcionar para o canal mais apropriado. Se o cliente vai ao seu site apenas para tirar algumas dúvidas, indicá-lo para a central de ajuda ou mostrar o endereço de e-mail possa ser a melhor opção. Mas, se o consumidor está com algum problema no pagamento da fatura do serviço, por exemplo, deixar o telefone disponibilizado para uma **rápida solução** pode ser o melhor caminho.

## #DICA 4: COLOQUE A SUA EQUIPE NO CENTRO

Mesmo com um volume alto de demandas a serem atendidas, é importante separar um tempo para que os responsáveis de atendimento se sintam incluídos na estratégia da empresa. Enviá-los para reuniões, propor treinamentos, fazer encontros semanais com o time para dividir updates e realizar 1:1 são algumas das formas que você pode incluir na rotina e fazer com que esses profissionais se sintam realmente envolvidos na empresa. Essa valorização reflete diretamente no atendimento, já que o colaborador passa a vestir a camisa da empresa, e também ajuda a aumentar as taxas de retenção de talento e diminuir o turnover.





## #DICA 5: PREMIE SEU TIME COM BASE NA QUALIDADE

Estratégias de premiações são bastante usadas, principalmente, em [operações de call center](#) para garantir a produtividade. As estratégias de Gamification são eficazes para manter o time motivado, mas você pode mudar essa visão passando a medir o sucesso da equipe por outros fatores como satisfação alta, tickets resolvidos com sucesso e feedbacks positivos. Incentivos não só financeiros, como cursos e experiências também podem trazer uma motivação diferente para o time.

# Em busca da melhor experiência para o cliente

Não é fácil estar na linha de frente com o cliente e ouvir diariamente todos os problemas dele. É uma grande responsabilidade que você e seu time carregam. Mas é preciso ter em mente a seguinte premissa: a área de atendimento não é a experiência completa do cliente, mas tem um papel crucial nessa jornada.

Além de garantir um atendimento de qualidade, você também tem o poder de transformar processos internos por meio de sua posição estratégico. Aproveite os dados que chegam diretamente do cliente, seus feedbacks, experiência positivas, as principais dores e leve toda essa inteligência para dentro da empresa.



A soma dos elementos citados neste e-book para garantir um bom atendimento e a aplicação da estratégia para melhorar processos é o caminho direto para transformar a experiência do cliente e chegar ao auge.

Boa sorte na jornada!