

- UC: Inovação, sustentabilidade e competitividade empresarial

A3

Como podemos melhorar a experiência do cliente em um serviço de atendimento telefônico?

Carlos Murilo Abib Silva Vettoretto
Eduardo Melo Maciel
Felipe Pereira de Jesus
Mariana Cardoso Brandão
Matheus Edrey Henrique Brito dos Santos
Victor Henrique Chaves de Jesus

RA: 823219068
RA: 823127341
RA: 823130181
RA: 823146676
RA: 823121445
RA: 822222873



Introdução

No cenário atual, onde a competitividade entre empresas é acirrada, a qualidade do atendimento ao cliente se tornou um diferencial fundamental para o sucesso organizacional. O desafio que nos propomos a enfrentar – "Como podemos melhorar a experiência do cliente em um serviço de atendimento telefônico?" – surge da necessidade de atender de forma eficaz às expectativas dos consumidores, que buscam não apenas soluções rápidas, mas também um atendimento empático.



sãojudas>

Qual a necessidade básica que o desafio atende?

A necessidade básica que este desafio atende é a satisfação do cliente. Os consumidores buscam um atendimento telefônico que não apenas resolva suas dúvidas e problemas, mas que também proporcione uma experiência positiva, onde se sintam valorizados e ouvidos.



Contextualizar o problema



Imagine um dia comum em uma empresa de serviços financeiros, onde uma cliente, Ana, precisa resolver uma questão urgente relacionada a um pagamento que não foi processado.



Frustrada, Ana tenta manter a calma, mas a preocupação com a situação financeira a faz checar frequentemente seu relógio.



Quando finalmente consegue falar com um atendente, ele parece sobrecarregado e apressado.



Depois de um total de 30 minutos, sua questão é resolvida, mas a experiência deixa uma má impressão.



são ajudas >

Quais são as principais relações entre os atores do desafio?

Clientes: Relação com o Atendimento.

Atendentes:

Relação com os Clientes. | Relação com a Gestão.

Gestão da Empresa: Relação com os Atendentes. | Relação com os Clientes.

Sistema de Atendimento: Relação com os Atendentes e Clientes. | Relação com a Gestão



PRISMA DE DESAFIO

COMO PODEMOS MELHORAR A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE EM UM SERVIÇO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO?

VERBO DA AÇÃO	CONTEXTO	ENVOLVIDOS	OBJETIVO
MELHORAR	O SERVIÇO DE ATENDIMENTO ATUAL APRESENTA LONGOS TEMPOS DE ESPERA E INSATISFAÇÃO DOS CLIENTES COM A QUALIDADE DO SUPORTE. A COMPETITIVIDADE DO MERCADO EXIGE QUE AS EMPRESAS OFEREÇAM UM ATENDIMENTO ÁGIL E EFICAZ.	CLIENTES, ATENDENTES, GESTÃO DA EMPRESA, SISTEMA DE ATENDIMENTO.	PROPORCIONAR UMA EXPERIÊNCIA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE MAIS SATISFATÓRIA, REDUZINDO O TEMPO DE ESPERA E AUMENTANDO A EFICÁCIA NA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS, VISANDO À FIDELIZAÇÃO E À MELHORIA DA IMAGEM DA EMPRESA.

MAPA DE INFLUENCIADORES





Nome: Ana Clara
Idade: 32 anos
Estado Civil: Casada
Profissão: Analista de Marketing
Vive em: Belo Horizonte, MG

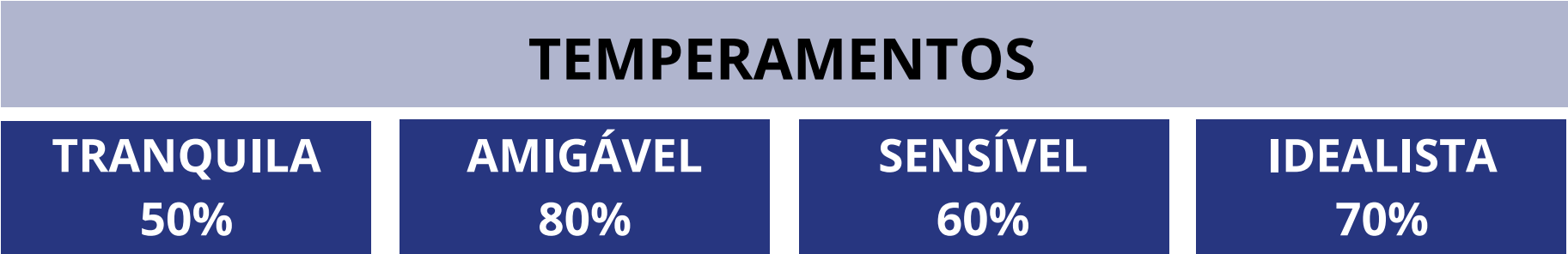
“Valorizo um atendimento ágil e empático, que realmente resolva meus problemas.”

OBJETIVO

Ana busca sempre uma experiência de atendimento satisfatória e eficiente, esperando que as empresas compreendam suas necessidades e ofereçam soluções rápidas. Ela também almeja crescer na carreira e se tornar uma especialista em marketing digital.

FRUSTRAÇÕES

Ana se decepciona com a falta de clareza nas informações dos atendentes e com a demora na resolução de problemas. A falta de empatia por parte das empresas também a frustra.



BIOGRAFIA

Ana Clara cresceu em um ambiente que sempre deu valor à educação e ao atendimento ao cliente. Formou-se em Marketing e atualmente trabalha em uma empresa de tecnologia. Apaixonada por comunicação, busca constantemente se aprimorar. Mãe de um menino, ela tenta equilibrar a vida profissional e familiar, mas frequentemente se frustra com a falta de atenção e eficiência no atendimento ao cliente.

GOSTA	NÃO GOSTA	MARCAS
LER E PRATICAR YOGA	ESPERAR MUITO E COMUNICAÇÃO CONFUSA	CANVA, AMAZON, NUBANK E ZARA



Nome: Carlos Eduardo
Idade: 38 anos
Estado Civil: Divorciado
Profissão: Supervisor de Atendimento ao Cliente
Vive em: São Paulo, SP

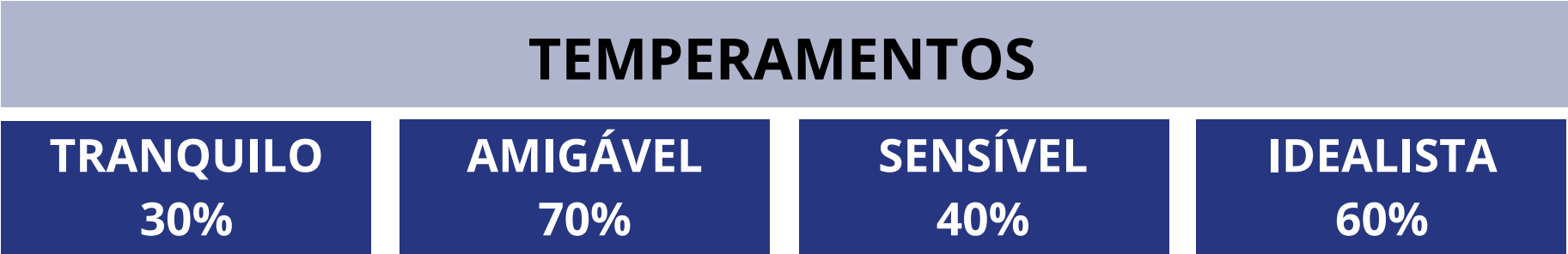
“Meu objetivo é garantir que cada cliente se sinta ouvido e valorizado.”

OBJETIVO

Carlos deseja melhorar continuamente a experiência do cliente e implementar novas tecnologias que facilitem o atendimento. Ele também busca maneiras de reduzir a rotatividade da equipe e aumentar a satisfação dos atendentes.

FRUSTRAÇÕES

Carlos se frustra com a falta de ferramentas adequadas para atender os clientes de forma eficiente e com a pressão constante para resolver problemas rapidamente. A resistência de alguns atendentes em adotar novos métodos de trabalho também o incomoda.



BIOGRAFIA

Carlos Eduardo sempre teve um talento para a comunicação e, após se formar em Administração, começou sua carreira em atendimento ao cliente. Com o tempo, ele se tornou supervisor, liderando uma equipe. Carlos é apaixonado por oferecer um atendimento de qualidade, mas se sente pressionado pela alta demanda e pela necessidade de resolver problemas rapidamente.




GOSTA	NÃO GOSTA	MARCAS
JOGAR FUTEBOL E FILMES	TRABALHAR SOB PRESSÃO E CLIENTES AGRESSIVOS	MICROSOFT, STARBUCKS, SLACK E DECATHLON

5 Porquês - Problema: Insatisfação dos clientes com o serviço de atendimento telefônico.

1º Porquê?	Por que os clientes estão insatisfeitos?
Resposta	Porque os tempos de espera são longos.
2º Porquê?	Por que os tempos de espera são longos?
Resposta	Porque a equipe de atendimento está sobrecarregada.
3º Porquê?	Por que a equipe de atendimento está sobrecarregada?
Resposta	Porque há um número insuficiente de atendentes disponíveis durante horários de pico.
4º Porquê?	Por que há um número insuficiente de atendentes?
Resposta	Porque a empresa não possui uma previsão adequada da demanda de chamadas.
5º Porquê?	Por que a empresa não possui uma previsão adequada da demanda de chamadas?
Resposta	Porque não há um sistema ou metodologia eficaz em uso para analisar e prever os padrões de chamadas.

Causa Raiz: Falta de um sistema eficaz para prever a demanda de chamadas.

Quadro de Hipóteses – CSD

Eu sei que... (Certezas) 	Eu acho que... (Suposições) 	Será que...? (Dúvidas) 
Os clientes valorizam um atendimento rápido e eficiente.	A implementação de um sistema de triagem automática pode reduzir os tempos de espera.	Será que os clientes estão abertos a utilizar um sistema de atendimento automatizado?
A insatisfação dos clientes está frequentemente relacionada a longos tempos de espera.	Treinamentos frequentes para os atendentes melhorariam a qualidade do atendimento.	Será que a satisfação do cliente aumentaria com a inclusão de um canal de feedback pós-atendimento?
A maioria dos clientes prefere resolver suas questões por telefone em vez de outros canais.	A personalização do atendimento, com base no histórico do cliente, aumentaria a satisfação.	Será que a comunicação visual (como gráficos e painéis) ajudaria os atendentes a serem mais eficazes durante as chamadas?



A nossa proposta é a implementação de um sistema de atendimento híbrido que combine inteligência artificial (IA) e atendimento humano. Essa abordagem permitirá que os clientes sejam atendidos de forma mais ágil, com a IA resolvendo questões simples e direcionando os casos mais complexos para atendentes capacitados. Isso não só reduzirá o tempo de espera, mas também garantirá que os clientes recebam um atendimento mais humano e personalizado.

Além disso, sugerimos a criação de um programa de treinamento contínuo para os atendentes, focado em habilidades de comunicação e empatia, preparando-os para lidar com as emoções dos clientes e proporcionar uma experiência positiva. A integração de feedback em tempo real permitirá ajustes rápidos nos processos, assegurando que as expectativas dos clientes sejam constantemente atendidas e superadas.

sãojudas›

**OBRIGADO PELA
ATENÇÃO!**

