

## **USJT – UC: INOVAÇÃO, SUSTENTABILIDADE E COMPETITIVIDADE EMPRESARIAL**

### **GRUPO:**

**Carlos Murilo Abib Silva Vettoreto | RA: 823219068**

**Eduardo Melo Maciel | RA: 823127341**

**Felipe Pereira de Jesus | RA: 823130181**

**Mariana Cardoso Brandão | RA: 823146676**

**Matheus Edrey Henrique Brito dos Santos | RA: 823121445**

**Victor Henrique Chaves de Jesus | RA: 822222873**

### **A3 – ENTREGA 01**

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

##### **Passo 1:**

##### **Qual a necessidade básica que seu desafio atende?**

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

##### **Qual o problema essencial, de forma clara e concisa?**

O problema essencial é que os clientes estão insatisfeitos com a qualidade do atendimento, especificamente em relação ao tempo de espera e à eficácia na resolução de seus problemas. Essa insatisfação pode levar à frustração, perda de clientes e danos à reputação da empresa.

##### **Qual a causa do problema?**

A causa do problema pode ser atribuída a fatores como falta de treinamento da equipe de atendimento, processos ineficientes que resultam em

longos tempos de espera e a utilização de ferramentas inadequadas que não atendem às necessidades dos atendentes e dos clientes.

## **Passo 2:**

### **Justificar a necessidade:**

Essa necessidade está alinhada com as expectativas dos consumidores, que hoje em dia valorizam um atendimento ágil, eficiente e personalizado. Em um mercado competitivo, empresas que não conseguem atender a essas expectativas correm o risco de perder clientes para concorrentes que oferecem um serviço superior. Melhorar a experiência do atendimento não só atende a uma demanda crescente por qualidade, mas também é fundamental para a fidelização de clientes, a construção de uma boa imagem da marca e, consequentemente, o aumento da lucratividade da empresa.

## **Passo 3:**

### **Contextualizar o problema:**

O problema se insere em um contexto em que a satisfação do cliente é um dos principais pilares para o sucesso de uma empresa. Em um ambiente de negócios cada vez mais digital e competitivo, a rapidez e a qualidade do atendimento se tornaram diferenciais críticos. Clientes insatisfeitos não apenas deixam de comprar, mas também compartilham suas experiências negativas, o que pode afetar a percepção de outros consumidores sobre a marca.

### **Quais são as principais relações entre os atores do desafio?**

Os principais atores nesse desafio incluem:

**Clientes:** Buscam um atendimento eficiente e soluções rápidas para seus problemas. Suas expectativas devem ser atendidas para garantir a satisfação.

**Equipe de Atendimento:** Responsável por interagir diretamente com os clientes. A sua formação e as ferramentas que utilizam são cruciais para oferecer um serviço de qualidade.

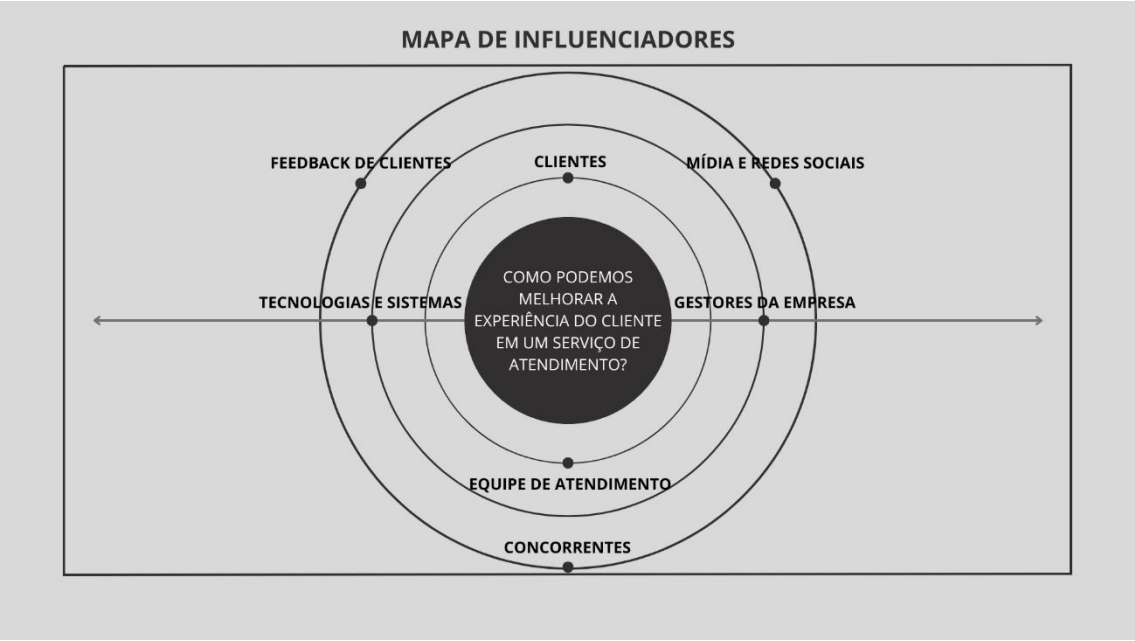
**Gestores da Empresa:** Precisam entender as necessidades dos clientes e capacitar a equipe, além de implementar processos que melhorem a eficiência do atendimento.

**Tecnologia:** Ferramentas e sistemas utilizados no atendimento impactam diretamente a experiência do cliente e a eficiência da equipe.

**Prisma de Desafio**

PRISMA DE DESAFIO			
COMO PODEMOS MELHORAR A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE EM UM SERVIÇO DE ATENDIMENTO?			
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, EQUIPE DE ATENDIMENTO, GESTORES DA EMPRESA, TECNOLOGIA (FERRAMENTAS E SISTEMAS 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**



### **Círculo Interno (Influenciadores Diretos):**

Clientes: Aqueles que utilizam o serviço de atendimento e que são diretamente afetados pela qualidade do atendimento.

Equipe de Atendimento: Profissionais que interagem diretamente com os clientes e que podem oferecer insights sobre as dificuldades enfrentadas.

### **Círculo Intermediário (Influenciadores Indiretos):**

Gestores da Empresa: Tomadores de decisão que influenciam as políticas e práticas de atendimento ao cliente.

Tecnologia e Sistemas: Ferramentas e plataformas utilizadas para gerenciar o atendimento ao cliente, que podem facilitar ou dificultar a experiência do usuário.

### **Círculo Externo (Influenciadores Amplos):**

Concorrentes: Outras empresas do mesmo setor que estabelecem benchmarks de atendimento e experiência ao cliente.

Mídia e Redes Sociais: Canais onde os clientes compartilham suas experiências, influenciando a percepção pública da empresa.

Feedback de Clientes: Opiniões e avaliações de clientes que podem impactar a reputação da empresa e sua abordagem ao atendimento.