

Manual operacional de monitoria.

Versão 1.0

Sumário

1. PROCEDIMENTOS:	4
1.1 Apresentação da Página de Login. Menu Central e Menu Lateral.	4
1.1.1 Preencher os campos E-mail e Senha.	4
1.1.2 Em seguida clicar no botão “ACESSAR”.	4
1.2 O usuário terá a visualização das avaliações que foram criadas, gráfico de notas, gráfico do número de avaliações semanais, gráfico do número de avaliações mensais, e visualização do menu lateral esquerdo.	5
1.2.1 Menu Lateral.	6
1.2.2 Menu Central	7
2 - Avaliação Operador	8
2.1 A tela de avaliação do operador inicia na etapa 1. Selecionando o(a) operador(a), a carteira e a data de atendimento. A pontuação inicial é fixa, se inicia sempre em 10 pontos.	8
2.2 Etapa 2: Responder as perguntas referentes a abertura.	9
2.3 Etapa 3: Responder as perguntas referentes a condução.	10
2.4 Etapa 4: Responder as perguntas referentes a argumentação.	11
2.5 Etapa 5: Responder as perguntas referentes ao registro.	12
2.6 Etapa 6: Responder as perguntas referentes a pós negociação.	13
2.7 Etapa 7: Responder as perguntas referentes ao comportamental.	13
2.8 Responder as perguntas da conduta grave.	14
2.9 Etapa 9: Responder as perguntas referentes ao encerramento.	15
2.10 Etapa 10: Responder as perguntas referentes ao motivo de inadimplência. Para a etapa 10, a ordem dos botões é alterada. Sendo assim, para que as demais opções sejam exibidas é necessário selecionar “Sim”.	16
2.11 Etapa 11: Responder as perguntas referentes ao feedback de atendimento.	17
3 – Inserir nova carteira:	18
4 – Inserir operador(a):	18

1. APRESENTAÇÃO

Sobre a empresa

Fundado em 2006, o PLC Advogados dispõe de um corpo de advogados criteriosamente selecionado, com vasta especialização em seus segmentos específicos e experiência em operações nacionais e internacionais.

Fundamentado por valores sólidos, o propósito maior do Escritório é entender a cultura e a necessidade de cada cliente e, assim, entregar serviços eficazes, céleres e completos, sustentados por alto padrão de excelência e que contribuam para a obtenção dos resultados almejados.

Localização

Com sedes em Belo Horizonte, Fortaleza, Manaus, Rio de Janeiro e em São Paulo, o Escritório atua em todo o território nacional e de forma abrangente em diversos setores da economia.

Como obter suporte?

Para os sócios do PLC Advogados são disponibilizados canais de atendimento que organizam a comunicação e garante que todos os usuários de nossas soluções sejam atendidos no menor prazo possível:

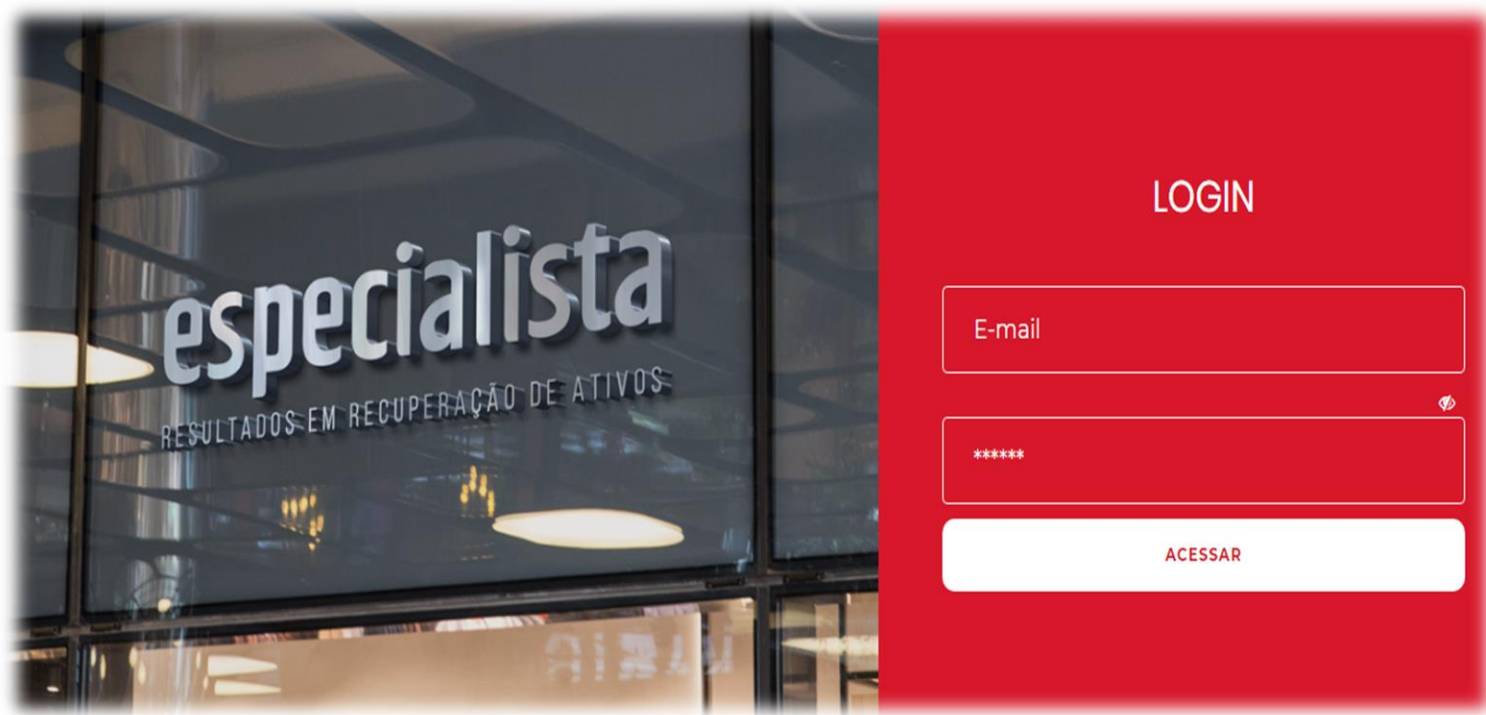
- Suporte por e-mail: suporte@plcadvogados.com.br
- Outras formas: www.plcadvogados.com.br na seção de *Fale Conosco*.

2. PROCEDIMENTOS:

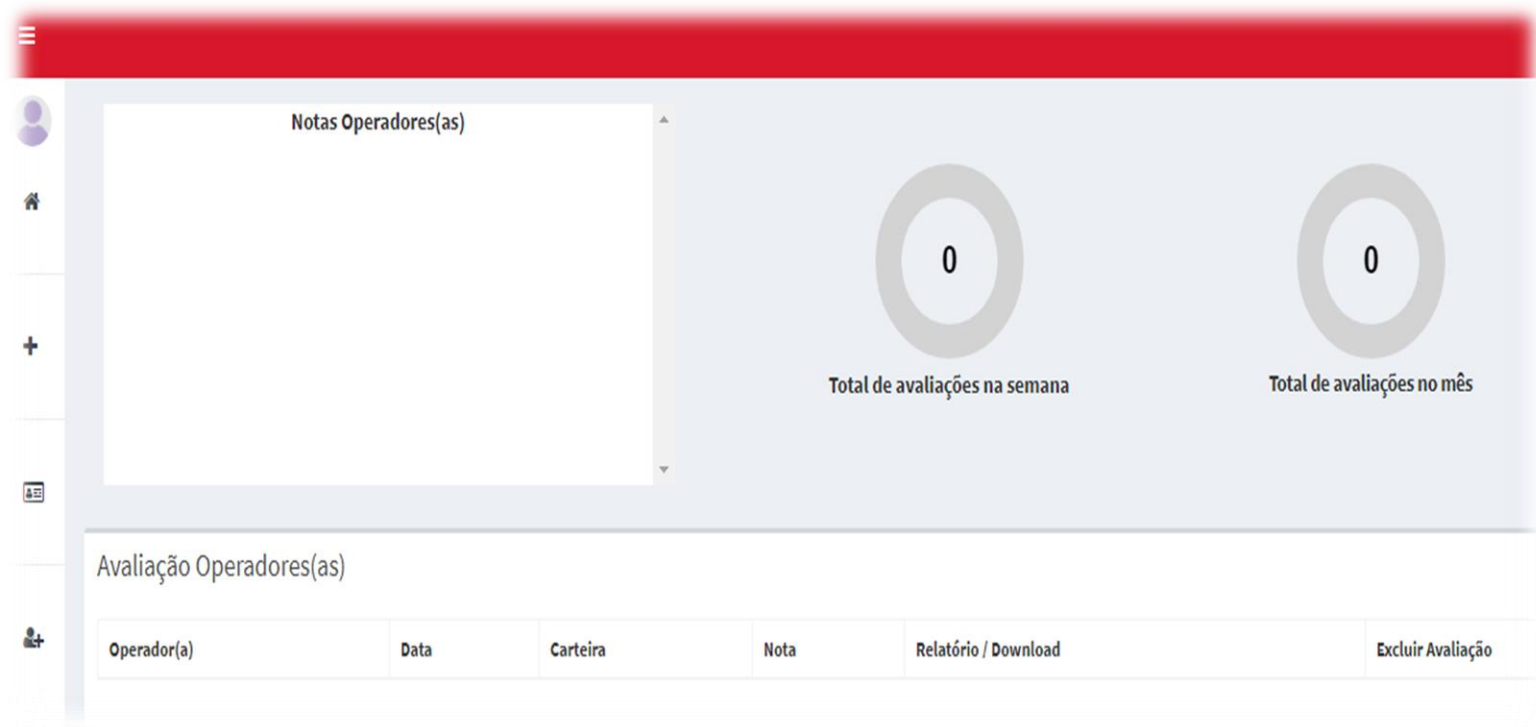
2.1 Apresentação da Página de Login. Menu Central e Menu Lateral.

2.1.1 Preencher os campos E-mail e Senha.

2.1.2 Em seguida clicar no botão “ACESSAR”.



- 2.2 O usuário terá a visualização das avaliações que foram criadas, gráfico de notas, gráfico do número de avaliações semanais, gráfico do número de avaliações mensais, e visualização do menu lateral esquerdo.



2.2.1 Menu Lateral.



Home – Ao clicar no ícone, o usuário é direcionado para a Home Page.

Avaliação Operador – Ao clicar no ícone, o processo de criação da avaliação será iniciado.

Adicionar Carteira – Ao clicar no ícone, o processo de criação de uma nova carteira será iniciado.

Adicionar Operador(a) – Ao clicar no ícone, o processo de criação de um(a) novo(a) operador(a) será iniciado.

2.2.2 Menu Central

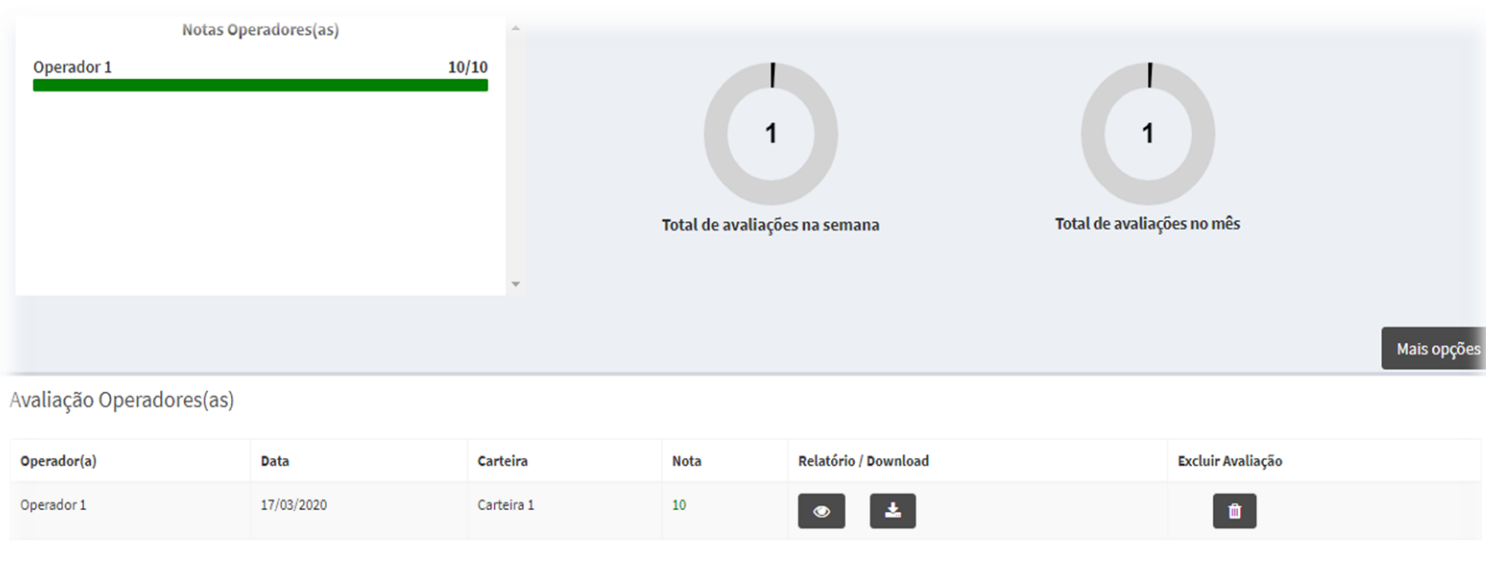


Gráfico – “Notas Operadores(as)”

Lista as 5 últimas notas dos operadores registradas na semana em ordem decrescente.

Gráfico – “Total avaliações na Semana”

Lista número total de avaliações feitas na semana.

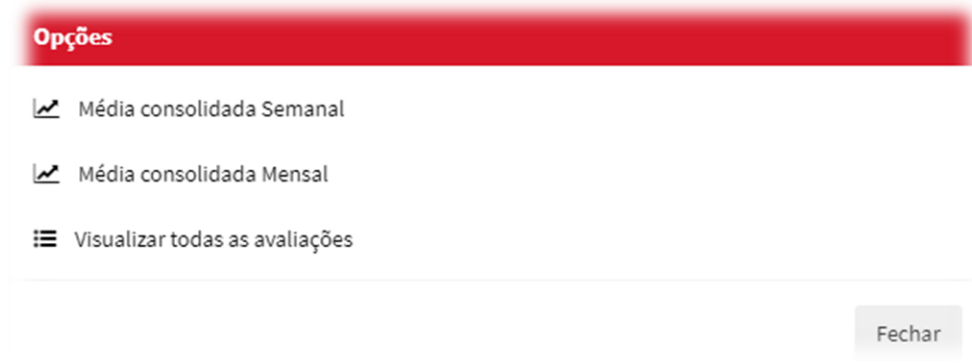
Gráfico – “Total avaliações no mês”

Lista número total de avaliações feitas no mês.

Grid – “Avaliação Operadores”

Lista as avaliações, com opção de download XLS e visualização e download PDF e exclusão das avaliações.

Ao clicar em **[Mais opções]** novas opções são exibidas, o usuário poderá visualizar a média consolidada semanal e mensal dos operadores e terá opção de visualizar todas as avaliações que foram criadas.



2 - AVALIAÇÃO OPERADOR

Avaliação operador

+ Clique no ícone “+”, para iniciar a avaliação.

2.1 A tela de avaliação do operador inicia na etapa 1. Selecionando o(a) operador(a), a carteira e a data de atendimento. A pontuação inicial é fixa, se inicia sempre em 10 pontos.

Avaliação operador(a)] - Etapa 1 - Indique o(a) operador(a), a carteira e insira a data de atendimento.

Etapa 1 - Indique o operador, o cliente e insira a data de atendimento.

Operador(a):	Carteira:	Data atendimento:	Pontuação Inicial:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="dd/mm/aaaa"/>	<input type="text" value="10"/>

→ Avançar

2.2 Etapa 2: Responder as perguntas referentes a abertura.

Avaliação operador] - Etapa 2 - Responda as perguntas abaixo referentes a abertura.

Etapa 2 - Responda as perguntas referentes a abertura.

Realizou abertura corretamente?

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Não se aplica

→ Avançar

Realizou abertura corretamente?

- ☐ Sim
☒ Não
☐ Não se aplica

Por que não abordou corretamente?

- ☐ Não chamou o lojista pelo nome (Peso Nota: 1,00)
☐ Não atendeu prontamente (Peso Nota: 1,00)
☐ Não se identificou ou não identificou a empresa (Peso Nota: 1,00)

Ao selecionar **[Não]**, novas opções de escolha serão apresentadas, o mesmo ocorre para as etapas (1,2,3,4,5,6,7,8,9 e 11).

2.3 Etapa 3: Responder as perguntas referentes a condução.

[Avaliação operador] - Etapa 3 - Responda as perguntas abaixo referentes a condução.

Etapa 3 - Responda as perguntas referentes a condução.

Conduziu a chamada corretamente ?

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Não se aplica

→ Avançar

Conduziu a chamada corretamente ?

- ☐ Sim
☒ Não
☐ Não se aplica

Por que não conduziu corretamente?

- ☐ Não foi objetivo (Peso Nota: 2,00)
☐ Usou uma linguagem que dificultou o entendimento do lojista (Peso Nota: 2,00)
☐ Não realizou sondagem (Peso Nota: 2,00)
☐ Realizou um atendimento robotizado (Peso Nota: 2,00)
☐ Se ausentou da ligação sem avisar previamente o lojista (Peso Nota: 3,00)

2.4 Etapa 4: Responder as perguntas referentes a argumentação.

[Avaliação operador] - Etapa 4 - Responda as perguntas abaixo referentes a argumentação.

Etapa 4 - Responda as perguntas referentes a argumentação.

Argumentou corretamente?

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Não se aplica

→ Avançar

Argumentou corretamente?

- ☐ Sim
☒ Não
☐ Não se aplica

Por que não argumentou corretamente?

- ☐ Não oferece os benefícios para pagamento (Peso Nota: 7,00)
- ☐ Não consultou histórico do lojista para argumentação (Peso Nota: 4,00)
- ☐ Não informa valores/datas incorretos (Peso Nota: 7,00)
- ☐ Não contorna objeção do lojista (Peso Nota: 5,00)

- ☐ Não conduziu a negociação para o fechamento de forma eficaz (Peso Nota: 5,00)
- ☐ Não solicitou uma contraproposta ao lojista (Peso Nota: 5,00)
- ☐ Não verificou régua de cobrança para argumentação (Peso Nota: 4,00)
- ☐ Não perguntou qual era a proposta do lojista (Peso Nota: 7,00)
- ☐ Não deixou recado com terceiros (Peso Nota: 1,00)
- ☐ Não deixou 0800 para retorno (Peso Nota: 1,00)
- ☐ Não solicita melhor horário e telefone para contato com o lojista (Peso Nota: 1,00)
- ☐ Não solicita retorno do contato via WhatsApp e e-mail (Peso Nota: 1,00)
- ☐ Não informa sobre a ótima oportunidade (Peso Nota: 1,00)
- ☐ Não informa juros e multas (Peso Nota: 1,00)
- ☐ Não reforça a importância de cumprir o acordo (Peso Nota: 1,00)

2.5 Etapa 5: Responder as perguntas referentes ao registro.

[Avaliação operador] - Etapa 5 - Responda as perguntas abaixo referentes ao registro.

Etapa 5 - Responda as perguntas referentes ao registro.

Registrou corretamente?

- ☒ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não se aplica

→ Avançar

- ☒ Não
- ☐ Não se aplica

Por que não registrou corretamente?

- ☐ Registrou negociação incorreta (Peso Nota: 4,00)
- ☐ Registrou parcialmente (Peso Nota: 10,00)
- ☐ Registrou informações inconsistentes do lojista (Peso Nota: 10,00)
- ☐ Não registrou o atendimento na ferramenta (Peso Nota: 10,00)
- ☐ Não explicou os termos da negociação ao lojista (Peso Nota: 10,00)

2.6 Etapa 6: Responder as perguntas referentes a pós negociação.

[Avaliação operador] - Etapa 6 - Responda as perguntas abaixo referentes a pós negociação.

Etapa 6 - Responda as perguntas referentes a pós negociação.

Tomou ações corretas após fechar a negociação?

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Não se aplica

→ Avançar

- ☒ Não
☐ Não se aplica

Qual ação negociador não realizou?

- ☐ Negociador não confecciona PN (Peso Nota: 10,00)
☐ Não solicitou a planilha de débito atualizada ao lojista (Peso Nota: 10,00)

2.7 Etapa 7: Responder as perguntas referentes ao comportamental.

[Avaliação operador] - Etapa 7 - Responda as perguntas abaixo referentes ao comportamental.

Etapa 7 - Responda as perguntas referentes ao comportamental.

Comportamento foi adequado?

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Não se aplica

→ Avançar

- ☒ Não
☐ Não se aplica

Qual comportamento inadequado do negociador?

- ☐ Informou dados/valores do lojista á terceiros (Peso Nota: 10,00)
- ☐ Agiu de forma impaciente com o lojista/terceiros (Peso Nota: 10,00)
- ☐ Manteve conversas paralelas durante a cobrança (Peso Nota: 10,00)
- ☐ Retenção de tela/Pausa excessiva (Peso Nota: 10,00)
- ☐ Não encerrou a ligação após atendimento (Peso Nota: 10,00)
- ☐ Uso um tom inadequado para o atendimento (Peso Nota: 10,00)
- ☐ Não teve empatia (Peso Nota: 10,00)
- ☐ Interrompeu o lojista de forma brusca (Peso Nota: 10,00)
- ☐ Agiu com ironia (Peso Nota: 10,00)
- ☐ Falta de paciência (Peso Nota: 10,00)

2.8 Responder as perguntas da conduta grave.

[Avaliação operador] - Etapa 8 - Responda as perguntas abaixo referentes a conduta grave.

Etapa 8 - Responda as perguntas referentes a conduta grave.

Conduta correta?

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Não se aplica

→ Avançar

☒ Não
☐ Não se aplica

Qual conduta inadequada do negociador?

☐ Utilizou as ferramentas para uso pessoal (Peso Nota: 10,00)
☐ Induz o lojista de forma negativa (Peso Nota: 10,00)
☐ Falta de Ética (Peso Nota: 10,00)
☐ Desligou o lojista (Peso Nota: 10,00)
☐ Realizou fraude no sistema (Peso Nota: 10,00)
☐ Denegriu a imagem da empresa ou do lojista (Peso Nota: 10,00)
☐ Utilizou palavras de baixo calão (Peso Nota: 10,00)

2.9 Etapa 9: Responder as perguntas referentes ao encerramento.

Avaliação operador] - Etapa 9 - Responda as perguntas abaixo referentes ao encerramento.

Etapa 9 - Responda as perguntas referentes ao encerramento.

Encerrou corretamente?

- ☒ Sim
☐ Não
☐ Não se aplica

→ Avançar

☒ **Não**
☐ **Não se aplica**

Por que não encerrou corretamente?

☐ **Não enfatizou a importância da realização do pagamento (Peso Nota: 3,00)**
☐ **Não perguntou se o lojista ficou com alguma dúvida (Peso Nota: 3,00)**
☐ **Não confirmou a negociação com o lojista (Peso Nota: 3,00)**
☐ **Não realizou despedida (Peso Nota: 3,00)**

2.10 Etapa 10: Responder as perguntas referentes ao motivo de inadimplência. Para a etapa 10, a ordem dos botões é alterada. Sendo assim, para que as demais opções sejam exibidas é necessário selecionar “Sim”.

[Avaliação operador] - Etapa 10 - Responda as perguntas abaixo referentes ao motivo de inadimplência.

Etapa 10 - Responda as perguntas referentes ao motivo de inadimplência.

Cliente informou?

☐ **Sim**

☒ **Não**

→ Avançar

Cliente informou?

☒ **Sim**

☐ **Não**

☐ **Descontrole financeiros**

☐ **Dívida de terceiros**

☐ **Valores divergentes**

☐ **Insatisfação com o lojista**

☐ **Lojista informa que desconhece a dívida**

☐ **Outros**

2.11 Etapa 11: Responder as perguntas referentes ao feedback de atendimento.

Avaliação operador] - Etapa 11 - Responda as perguntas abaixo referentes ao feedback do atendimento.

Etapa 11 - Responda as perguntas referentes ao feedback do atendimento.

Cliente se mostrou satisfeito?

☒ **Sim**

☐ **Não**

→ Finalizar

☒ **Não**

☐ **Informa morosidade da negociação**

☐ **Lojista reclama do colaborador da especialista**

☐ **Lojista demonstra insatisfação na demora do atendimento**

3 – INSERIR NOVA CARTEIRA:

3.1 – Para criação de nova carteira, é necessário inserir o Nome e CPF ou CNPJ.

[Inserir Carteira] - Preencha os campos abaixo para que a carteira possa ser inserida.

Preencha os campos abaixo para que a carteira possa ser inserida

Nome:

CPF/CNPJ:

Salvar

Ao clicar em “Salvar” o usuário é retornado para a Home Page com uma mensagem de êxito.

4 – INSERIR OPERADOR (A):

4.1 – Para incluir um (a) operador (a), é necessário incluir um Nome, CPF e e-mail.

[Inserir Operador(a)] - Preencha os campos abaixo para que o(a) operador(a) possa ser inserido(a).

Preencha os campos abaixo para que o(a) operador(a) possa ser inserido(a).

Nome:

CPF:

Email:

Salvar