

MODELO DASHBOARD - GESTOR

**Todos os indicadores, quando o gestor clicar, direcionam para um relatório analítico que pode ser exportado.

Período

Março

Empresa

Telecom ABC

Processo

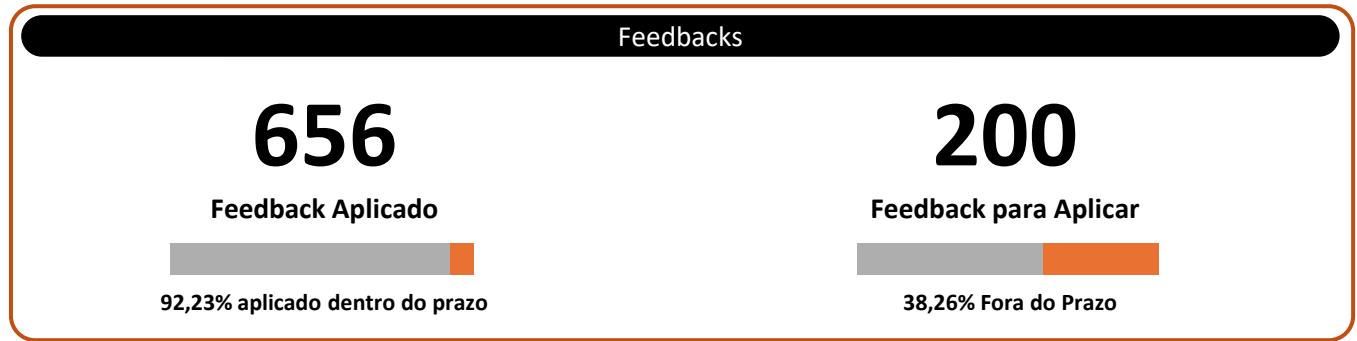
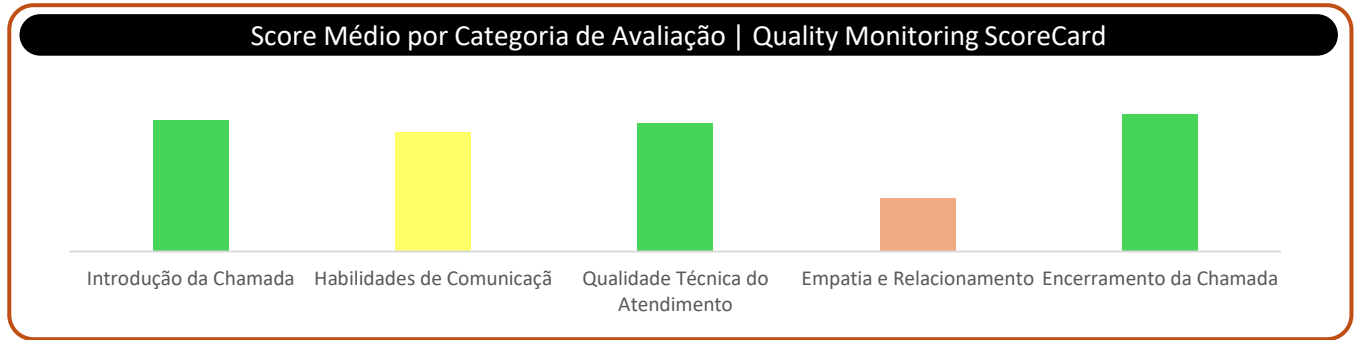
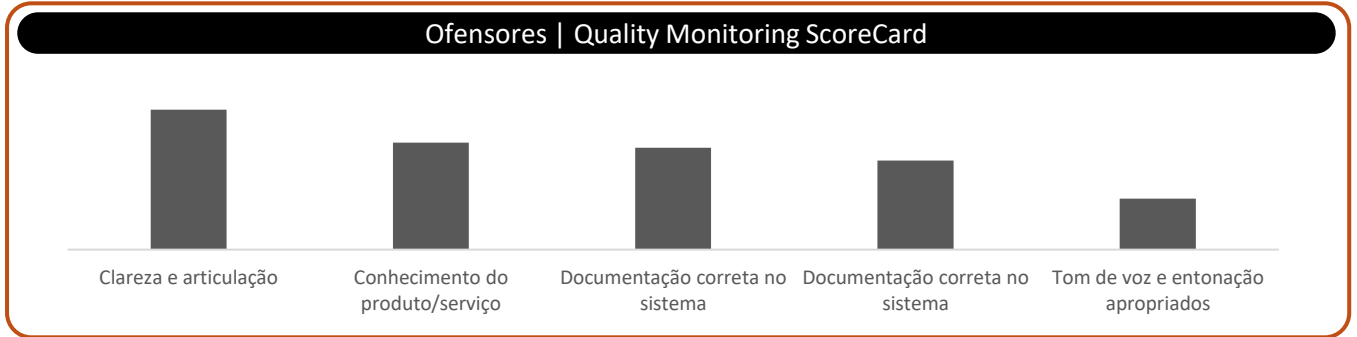
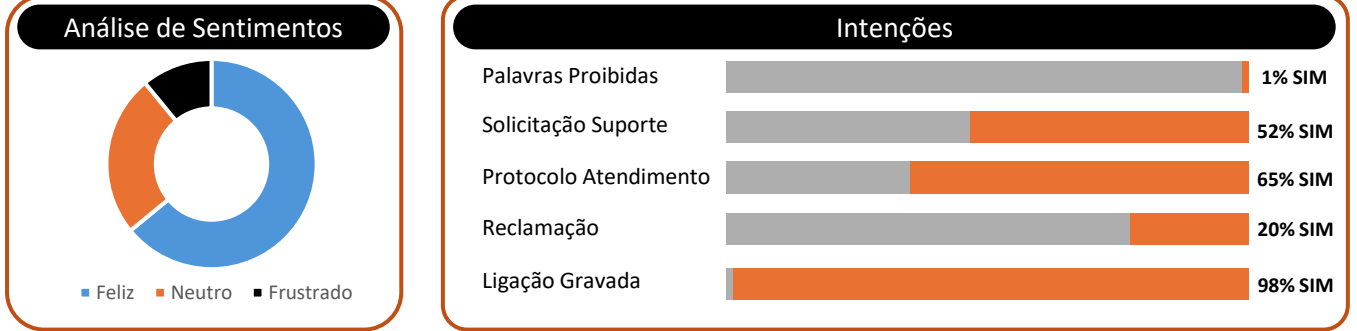
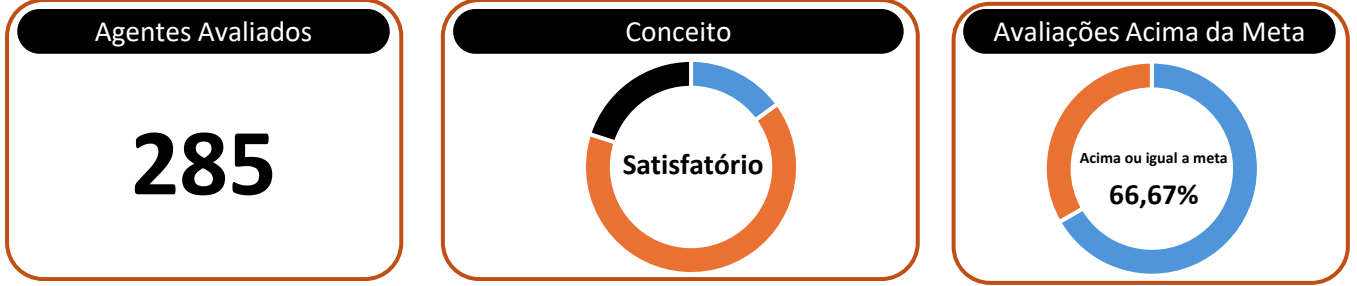
Atendimento

Supervisor

Todos

Operador

Todos



MODELO DASHBOARD – OPERADOR

**Todos os indicadores, quando o operado clicar, direcionam para um relatório analítico.

Período

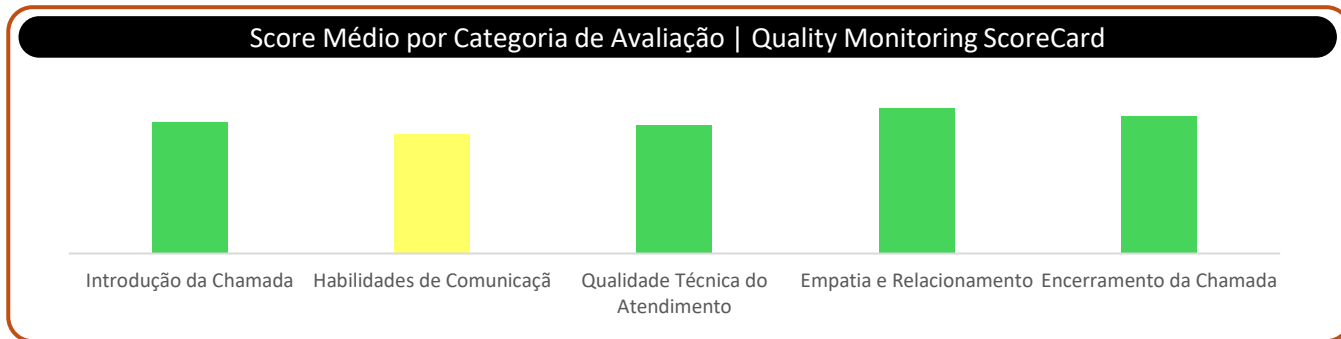
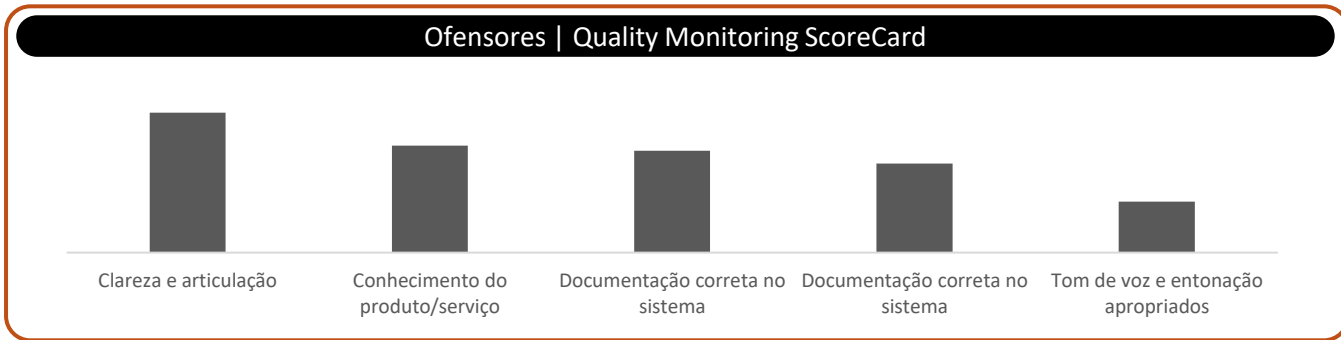
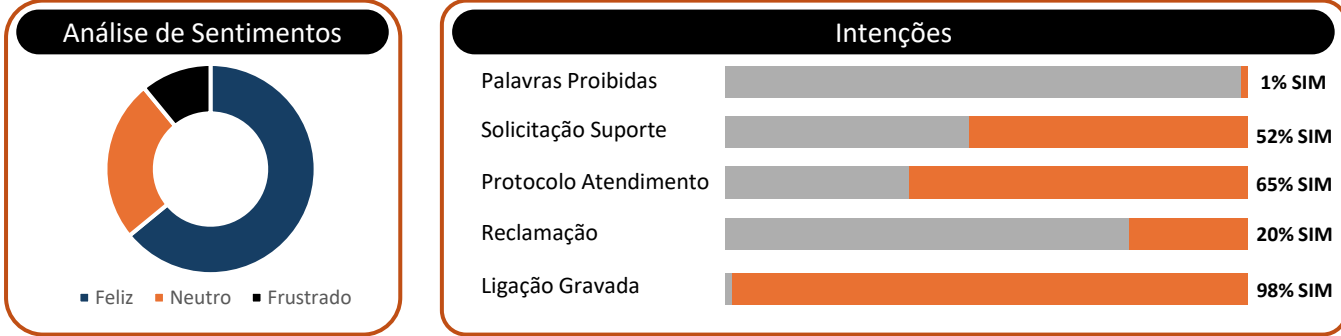
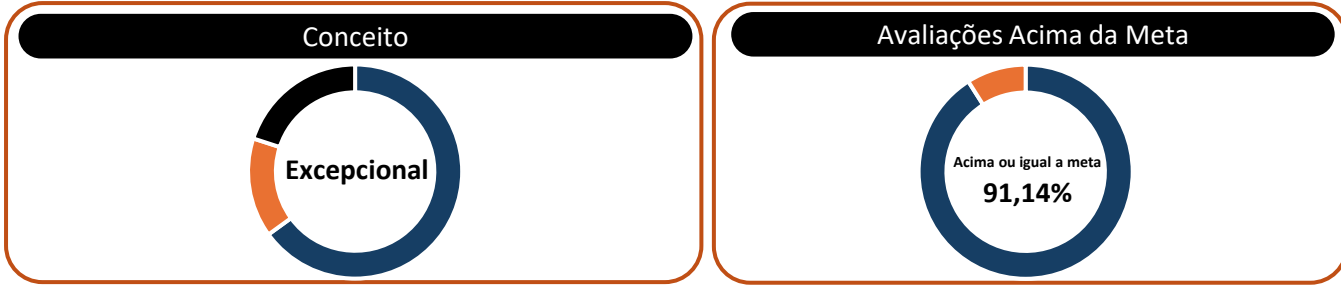
Empresa

Processo

Março

Telecom ABC

Atendimento



QUALITY MONITORING SCORECARD

Dados da Avaliação

Avaliado: MARIA DA SILVA
Supervisor: JOÃO SANTOS
Processo: ATENDIMENTO
Data/Hora da Avaliação: 31/03/2025 08:41:55
Data/Hora Ligação: 28/03/2025 15:14:05
Link para escuta ligação: [1246232.mp4](#)
Data/Hora Feedback: 31/03/2025 11:21:35

Score

45,00

INTRODUÇÃO DA CHAMADA – 15 Pontos

Saudação profissional conforme script – 2,5 pontos

Não Conforme



[descreva observação sobre o item]

Identificação do atendente – 2,5 pontos

Não Conforme



[descreva observação sobre o item]

Confirmação dos dados do cliente – 10 pontos

Conforme



[descreva observação sobre o item]

HABILIDADES DE COMUNICAÇÃO – 25 pontos

Clareza e articulação – 5 pontos

Não Conforme



[descreva observação sobre o item]

Tom de voz e entonação apropriados – 5 pontos

Não Conforme



[descreva observação sobre o item]

Ritmo de fala adequado – 5 pontos

Conforme



[descreva observação sobre o item]

Uso de linguagem apropriada e sem jargões técnicos – 5 pontos

Não Conforme



[descreva observação sobre o item]

Escuta ativa (não interrompeu o cliente) – 5 pontos

Não Conforme



[descreva observação sobre o item]

QUALIDADE TÉCNICA DO ATENDIMENTO – 30 Pontos

Precisão das informações fornecidas – 5 pontos

Não Conforme



[descreva observação sobre o item]

Conhecimento do produto/serviço – 5 pontos

Não Conforme



[descreva observação sobre o item]

Seguimento dos protocolos estabelecidos – 5 pontos

Conforme



[descreva observação sobre o item]

Navegação eficiente nos sistemas – 5 pontos

Não Conforme



[descreva observação sobre o item]

Tempo de resolução adequado – 5 pontos

Não Conforme



[descreva observação sobre o item]

Documentação correta no sistema – 5 pontos

Conforme



[descreva observação sobre o item]

EMPATIA E RELACIONAMENTO COM O CLIENTE – 20 Pontos

Demonstração de empatia com a situação do cliente – 5 pontos

Não Conforme



[descreva observação sobre o item]

Personalização do atendimento – 5 pontos

Não Conforme



[descreva observação sobre o item]

Gerenciamento de conflitos/objeções – 5 pontos

Conforme



[descreva observação sobre o item]

Construção de rapport com o cliente – 5 pontos

Não Conforme



[descreva observação sobre o item]

ENCERRAMENTO DA CHAMADA – 20 Pontos

Resumo das ações realizadas – 5 pontos

Não Conforme



[descreva observação sobre o item]

Verificação de satisfação do cliente – 5 pontos

Não Conforme



[descreva observação sobre o item]

Encerramento profissional (agradecimento) – 5 pontos

Conforme



[descreva observação sobre o item]

Oferecimento de assistência adicional – 5 pontos

Não Conforme



[descreva observação sobre o item]

Pontos Positivos

pontospositivos pontospositivos pontospositivos pontospositivos
pontospositivos pontospositivos pontospositivos pontospositivos
pontospositivos pontospositivos pontospositivos pontospositivos
pontospositivos pontospositivos pontospositivos pontospositivos
pontospositivos pontospositivos pontospositivos pontospositivos
pontospositivos pontospositivos pontospositivos pontospositivos

Pontos a Melhorar

Pontoaamelhorar pontoaamelhorar pontoaamelhorar pontoaamelhorar
pontoaamelhorar pontoaamelhorar pontoaamelhorar pontoaamelhorar
pontoaamelhorar pontoaamelhorar pontoaamelhorar pontoaamelhorar
pontoaamelhorar pontoaamelhorar pontoaamelhorar pontoaamelhorar
pontoaamelhorar pontoaamelhorar pontoaamelhorar pontoaamelhorar
pontoaamelhorar pontoaamelhorar pontoaamelhorar pontoaamelhorar

Análise de Sentimentos



■ Feliz ■ Neutro ■ Frustrado

Intenções

Palavras Proibidas

1% SIM

Solicitação Suporte

52% SIM

Protocolo Atendimento

65% SIM

Reclamação

20% SIM

Ligação Gravada

98% SIM