

Olá Bianca,



Gostaria de destacar alguns pontos sobre seu desempenho no atendimento.

Nota-se que seu tempo de resposta médio nos chats está abaixo da média, tal qual o tempo de primeira resposta também. Além disso, podemos perceber que o número de missed chats também está um pouco acima da média, que já é calculada para deixar uma margem consideravelmente alta de chats perdidos.

Destaco a importância da #oi ou até mesmo de mandar uma mensagem (mesmo após a mensagem automática no chat) saudando o usuário, pois diminuirá bastante o tempo de primeira resposta.

Pego também que tente diminuir o tempo médio de resposta pois isso impactará automaticamente na quantidade de missed chats, uma vez que alguns usuários saem do chat ao esperarem mais de 1 minuto sem satisfações.

Entendo que cada um de nós enfrenta desafios e momentos que impactam nosso desempenho, e estou certo de que um mês ou outro não define a qualidade geral de seu trabalho na empresa.

Sua contribuição é fundamental para a equipe, e tenho certeza de que você está comprometida em melhorar esses aspectos.

Além disso, gostaria de destacar alguns aspectos positivos do seu desempenho. Como por exemplo os feedbacks positivos sobre o seu atendimento, o que reflete seu bom atendimento aos usuários.

O seu conhecimento dos procedimentos do site também é notável e contribui para oferecer um suporte de qualidade. Sua iniciativa de procurar as coisas por conta própria, testar jogos em caso de dúvidas, abrir a plataforma para tentar fazer o procedimento e ensinar ao cliente e etc, são pontos bastante positivos e que tem o nosso reconhecimento.

Se precisar de suporte adicional, estamos aqui para ajudar.

Vamos trabalhar juntos para superar esses obstáculos e continuar oferecendo um serviço de qualidade aos nossos usuários.

### TEMPO MÉDIO RESPOSTAS (SEGUNDOS)

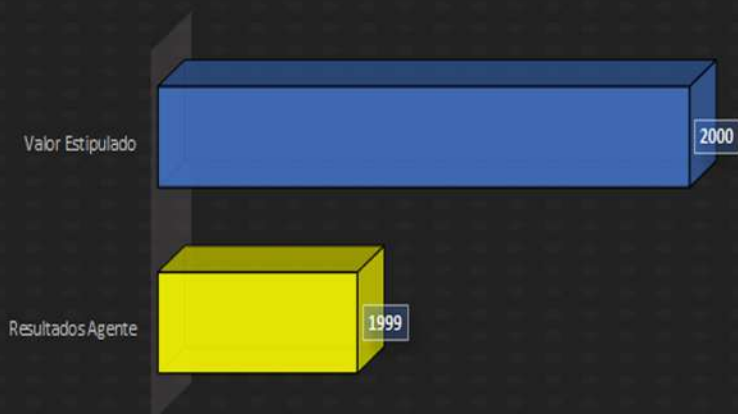
PRIMEIRA RESPOSTA - TEMPO MÉDIO GERAL



### TAXA DE SATISFAÇÃO



### TOTAL DE CHATS



### MISSED CHATS

