

Exercício de Priorização

Um gerente de atendimento ao cliente de uma empresa de aplicativos é responsável pelo atendimento online aos problemas dos clientes. Seu dia a dia consiste em gerenciar uma equipe com 15 atendentes, que respondem a um chat em tempo real, onde os clientes entram em contato e pedem suas solicitações.

Atualmente, um problema no módulo de pagamentos do principal aplicativo comercializado pela empresa vem tirando o seu sono, visto que este problema está fazendo com que a demanda por ajuda estoure. Este problema é muito crítico e vários clientes estão cancelando suas contas com o aplicativo por causa dele.

Pensando neste cenário, ele se senta, na segunda-feira, para planejar as atividades da sua semana. Além das atividades relacionadas a este problema, ele também tem suas tarefas do dia a dia para arrumar. A sua lista fica a seguinte:

- Organizar os meus atendentes para dar uma resposta rápida ao problema;
- Fazer a reunião de *feedback* com os coordenadores de atendimento;
- Preparar apresentação explicando como funciona o atendimento para disponibilizar ao time de vendas (eles têm uma reunião com um potencial cliente no final da semana);
- Criar uma planilha com as respostas padrão para as dúvidas dos clientes;
- Estruturar um enredo de atendimento para ajudar os atendentes a amenizar o problema do módulo financeiro;
- Criar o relatório semanal de atendimento;
- Criar um descritivo para o cargo de coordenador de atendimento para enviar ao RH;
- Responder o formulário estratégico para o diretor de atendimento;
- Medir o tempo que demora para se realizar um atendimento para o painel de indicadores da semana;
- Participar da reunião de governança corporativa;
- Cotar um treinamento de atendimento para os atendentes (é preciso realizar três orçamentos);
- Revisar os atendimentos dos atendentes para melhorar plano de feedback;
- Ligar para acalmar os clientes que não foram bem atendidos devido ao problema no módulo financeiro (acalmar o pessoal...);
- Ligar para o cliente da maior conta que está descontente com o módulo financeiro para tentar reverter o cancelamento;
- Passar o relatório de reclamações para o time de desenvolvimento, para que eles possam resolver o problema.

Priorize estas tarefas usando uma das técnicas apresentadas no curso.