



Call Center



Em busca de uma nova
experiência para seus Clientes



Conheça o caminho para construir e fortalecer relacionamentos com Clientes

Idéias e Soluções em Call Center

Televendas

Back Office



ATIVO

Receptivo

Suporte Técnico

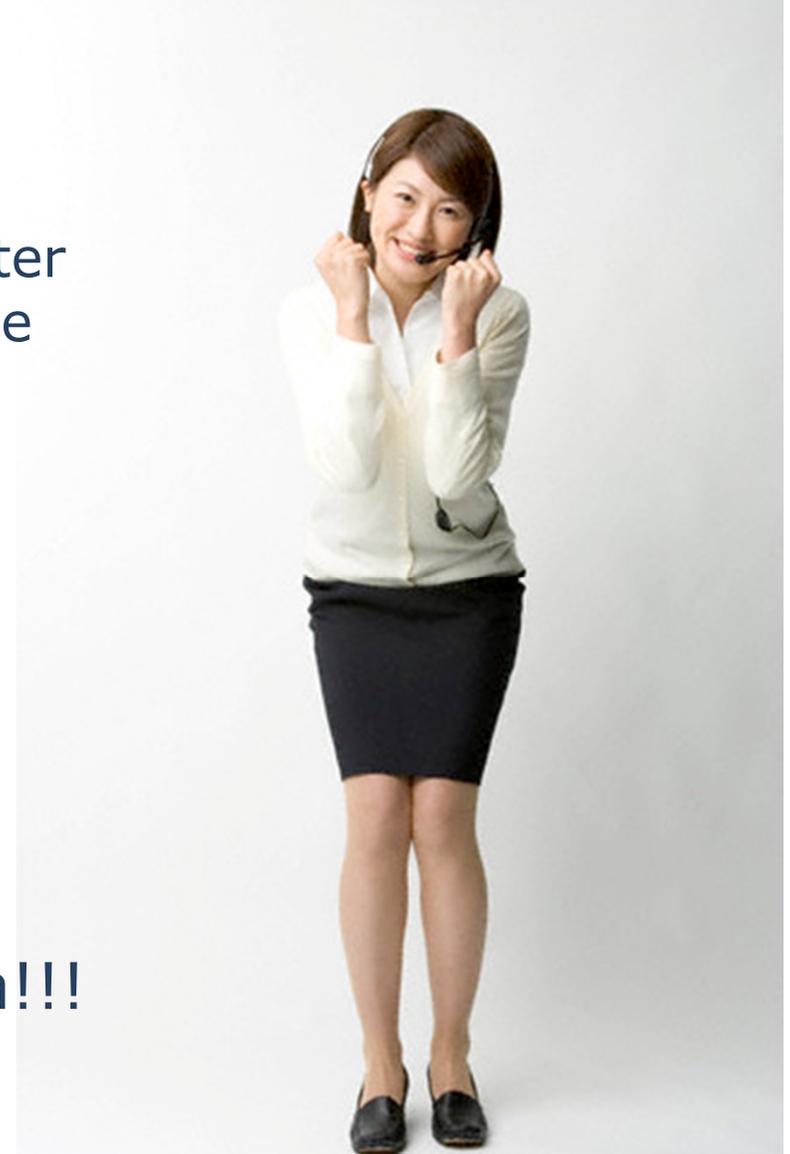
Cliente final



Ajudamos a fazer mais e melhor

Comprometemos sua equipe de Call Center a serem os embaixadores da sua Marca, e parceiros de seus Clientes.

Quem tem atitude, marca!!!



Estratégia

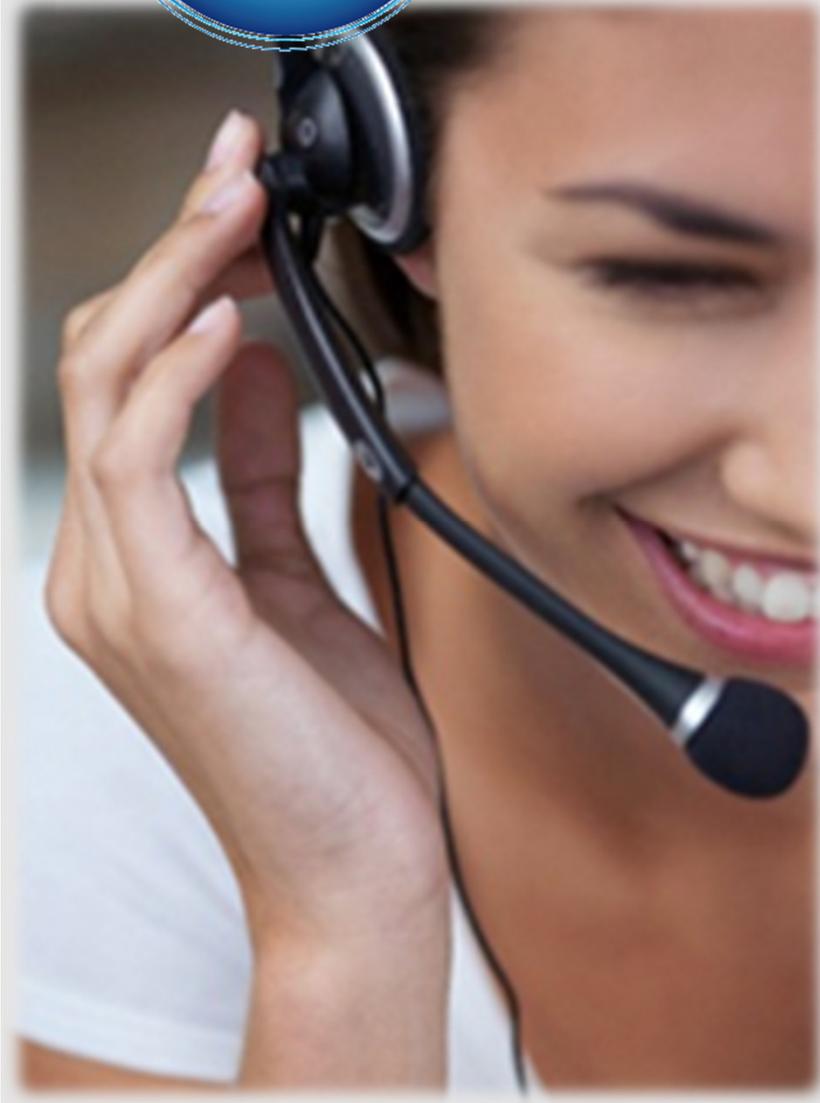
Com o foco “do Cliente”, **lançar um novo olhar sobre as estruturas de atendimento**, propondo adequações que permitam:

- 1.** Revitalizar o atendimento através da humanização no contato com Clientes, sem prejuízo dos indicadores
- 2.** Otimizar os recursos humanos
- 3.** Incorporar a busca da qualidade à nova cultura de atendimento





Método Convite à um novo olhar



- ***Multi-inteligência e Andragogia sustentam o nosso método de capacitação***
- Vivências, dinâmicas, discussão em grupo e estudos de caso são ferramentas que utilizamos em nossos *workshops*
- As dinâmicas permitem vivenciar a realidade de atendimento aos Clientes, e auxiliam os atendentes a conquistarem maior confiança, segurança, em seus primeiros dias de trabalho na P.A .

Sustentação

- Formação dos gestores para serem vetores da nova cultura de atendimento e sustentação do novo modelo
- **Capacitação da equipe de facilitadores e multiplicadores para a disseminação do novo modelo e método, para toda a empresa**

Compartilhamos com nossos Clientes nosso método e conteúdos para que eles se apropriem e dêem continuidade à nova Cultura de Atendimento





Resultados esperados

- Melhor aproveitamento dos talentos e potencial da equipe, gerando maior comprometimento
- Times melhores preparados, mais seguros e confiantes
- Fortalecimento da Marca através de um atendimento com foco "Do" Cliente
- Mudança de atitude e postura protagonista da equipe de atendimento
- Aumento do nível de satisfação do Cliente



Case TELECOM Construindo um novo modelo de atendimento

O QUE PRECISAVA SER FEITO ?

Reformular a grade admissional de todos os canais de atendimento
Capacitar equipe de Vendas e Atendimento

PARA QUEM?

Consultores de Negócios, Vendedores, Caixas, Recepcionistas e Atendentes

PARA QUE?

Padronizar atendimento
Otimizar o tempo de treinamento em sala

Resultados

SAC

Televendas: Programa sobre argumentação em vendas- 30% de incremento de venda em 3 meses.

Grade SAC Corporativo: remodelagem do conteúdo técnico do treinamento admissional com redução de 19 para 14 dias com ganhos de tempo e de performance.

Programa de Atendimento: implantação de novo modelo de atendimento, padronizando todas as ilhas do Call Center.

Desenvolvimento dos Programas: atendimento, Novo Processo de Venda e Lançamento de produto .