



Atendimento ao Cliente

- Virtualização
- Robotização
- Humanização

ROMEU SEPULCRI

Os Desafios

- ▶ Estar disponível onde e quando o cliente precisar;
- ▶ Entregar respostas com agilidade e assertividade;
- ▶ Aprimoramento com base nas experiências;
- ▶ Ciclo curto de feedback e follow up;
- ▶ Escalar o atendimento para empresa crescer.

Estar disponível onde e quando o cliente precisar

- ▶ Ferramentas de comunicação instantânea;
- ▶ Horários de trabalho e a geografia não são limitantes;
- ▶ Home office;
- ▶ Observância ao GAP entre “Necessidade do cliente” e “Disponibilidade para atendimento”.

Entregar respostas com agilidade e assertividade

- ▶ Entender precisamente a necessidade do cliente;
- ▶ Ser assertivo e entregar respostas relevantes;
- ▶ Abreviar o tempo de resposta;
- ▶ Canais de interação apropriados para cada tipo de cliente.

Aprimoramento com base nas experiências

- ▶ Organização e registro dos atendimentos;
- ▶ Geração de base de conhecimento;
- ▶ Mapeamento da eficácia e melhores práticas;
- ▶ Aplicação de PDCA (PLAN - DO - CHECK - ACT)

Ciclo curto de feedback / follow up

- ▶ Alinhamento de expectativa e prazo de resposta com o cliente;
- ▶ Ciência das etapas e dos envolvidos no processo;
- ▶ A cada etapa dar ciência ao cliente do andamento;
- ▶ Quando mais interações com cliente menores os riscos de resultados indesejados.

Escalar o atendimento para empresa crescer

- ▶ Capacidade de atendimento crescente, todo dia mais gente
- ▶ Uso da tecnologia para dar agilidade e padronização
- ▶ Uniformizar canais e procedimentos
- ▶ Canais de avaliação

Ferramentas

▶ HELP DESK

- AzureDesk, Desk Manager, Desk360, Freshdesk, Fresheservise, Monday, Trello, Zendesk, etc....

▶ Gestão do conhecimento

- GitMind, Zendesk, Confluence , Zoho Desk, Evernote, LiveAgent, Bitrix24, etc...

▶ ChatBot

- Zendesk, Zenvia, Aivo

Meu trabalho e opinião

- ▶ Atender cada cliente com o que é melhor para cada tipo de cliente;
- ▶ Usar ferramentas apropriadas para cada tipo de demanda;
- ▶ Uso da IA para deixar mais fluido e cognitivo o uso das ferramentas;
- ▶ Entregar de forma autônoma todas necessidades que forem padronizáveis;
- ▶ Manter com facilidade de acesso a pessoas para respostas não padronizáveis;
- ▶ Aprimoramento constante das ferramentas.



Obrigado!

- ▶ Romeu Sepulcri
- ▶ romeu@athenas3000.com.br
- ▶ 27 99232 6593