

Como melhorar o atendimento telefónico

O telefone deve ser considerado como uma ferramenta de gestão. Trata-se do principal elo de ligação entre a empresa e o exterior. Logo todos os cuidados são poucos no que respeita ao controlo eficaz do atendimento telefónico. Eis alguns conselhos práticos.

A primeira impressão que o cliente possui da empresa e, por vezes a mais duradoura, está na forma como foi atendido da primeira vez. Seja qual for a política ou método de atendimento adoptados, controle regularmente a qualidade do atendimento telefónico na sua empresa. Para isso, poderá usar a técnica do chamado «cliente mistério». Peça a alguém para ligar para vários departamentos da sua empresa, usando uma lista padronizada de questões, e reveja periodicamente os resultados. O mais certo é que detecte uma série de irregularidades que deverá resolver urgentemente. Se necessário encare a possibilidade de fazer acções específicas de formação não só dirigidas a quem tem como função principal o atendimento telefónico mas também aos restantes colaboradores da sua empresa. Outra sugestão é a de certificar a sua empresa segundo as normas de qualidade nas quais a questão do atendimento telefónico será certamente um dos aspectos centrais. Por fim, se trabalha numa empresa de serviços cujo atendimento ao cliente é um factor crítico de sucesso terá certamente de criar um departamento de *call center* (ou subcontratar a uma empresa especialistas) e investir na criação de bases de dados relacionais. Quanto mais e melhor informação (histórica, actual e prospectiva) possuir sobre um cliente maior a possibilidade de o conquistar e fidelizar.

Em suma, o atendimento telefónico deve transmitir uma imagem profissional, de eficácia e capacidade de resposta aos pedidos dos seus interlocutores externos. Devem existir regras e procedimentos básicos de atendimento testados regularmente. Eis alguns princípios básicos que deve levar em consideração ao controlar a qualidade do atendimento telefónico.

Atendimento personalizado.

Durante o período de expediente todas as chamadas do exterior devem ser sempre centralizadas num departamento específico. A pessoa que atende deve identificar-se correctamente (dizendo o seu nome e função), perguntar em que pode ajudar o seu interlocutor e dar o seguimento mais rápido e eficaz possível ao pedido do interlocutor.

Acompanhamento da chamada.

Não basta transferir a chamada na esperança de que tenha sucesso. Até à chamada ser atendida pelo destinatário final a responsabilidade pelo atendimento continua a ser da pessoa

que recebeu a chamada pela primeira vez. Ela deve garantir ao interlocutor uma resposta efectiva e rápida ao seu pedido ou, em caso de impossibilidade, justificar a respectiva razão. Por fim, deverá anotar o nome e o telefone do interlocutor e assegurar que a mensagem foi transmitida ao destinatário final. Só após essa fase poderá considerar a sua tarefa cumprida.

Erros típicos no atendimento.

Quem atende o telefone deve evitar alguns erros típicos na comunicação verbal tais como: perguntar «quem fala» em vez de se identificar. Transferir de imediato a chamada sem saber o nome do interlocutor ou o motivo da ligação. Responder que «não sabe» onde está o destinatário ou dizer que «está ocupado», em vez de «a pessoa não está disponível mas vou anotar o seu telefone e mensagem e ligar-lhe-ei assim que possível». Outro erro típico é o de deixar o interlocutor em linha, mesmo que na companhia de uma «melodia» que será sempre insuportável ao fim do primeiro minuto. Nesses casos vá explicando ao cliente a razão da espera e perguntando-lhe se não deseja que seja o destinatário a devolver-lhe a chamada.

Suportes e auxiliares de memória.

Listas de extensões telefónicas internas, devidamente organizadas por nomes e funções, e blocos de notas padronizados para anotar mensagens, fazem milagres pela sanidade mental das secretárias ou telefonistas. Em empresas mais sofisticadas é suposto existir um software com uma base de dados específica sobre cada cliente que é automaticamente activada quando a assistente atende a chamada. Nessa base de dados é suposto a assistente, ou o destinatário final, anotar o resultado da chamada: tipo de pedido, resposta concedida, tarefas a satisfazer, etc. Assim que quer que atenda o telefone (a não ser que tais informações sejam confidenciais) saberá qual o histórico de relacionamento entre o interlocutor e a empresa.

Números especiais de atendimento.

Está na moda a criação de linhas directas de atendimentos ou «linhas verdes» (em regra, precedidos do prefixo 800) gratuitas para apoio a clientes. Sendo obviamente uma excelente ideia e um óptimo argumento de fidelização de clientes tais serviços implicam cautelas redobradas por parte da empresa. Em primeiro lugar ao nível da quantidade e qualidade da rede de comunicações. Em segundo ao nível da quantidade e qualidade das pessoas responsáveis pelo atendimento. Infelizmente há casos em que esses novos intermediários são ainda mais difíceis de contactar do que os responsáveis directos pelo departamento.

Atendimento automático

São úteis quer para chamadas fora do horário de expediente, quer para comunicações directas. A gravação de uma mensagem no destinatário pretendido pode ser mais eficaz do que deixar recado a uma pessoa que, embora bem intencionada, não domina o assunto. Não há nada pior do que ouvir, após uma longa explicação, que «o melhor é falar amanhã com o meu colega, que tem os dados todos». Para mais as mensagens automáticas podem ser consultadas à distância pelo responsável. Evite, no entanto, generalizar a utilização do atendimento automático durante horários de expediente. O principal inconveniente é o de servirem de filtro a clientes indesejados. Logo deve sempre existir a alternativa de contacto com um operador.

Lidar com reclamações

Quem atende pela primeira vez o telefone de um cliente insatisfeito tem um papel central. A sua tarefa principal é a de acalmar os ânimos do interlocutor e assegurar que a sua reclamação será dirigida à pessoa certa e, sobretudo, de que será devidamente atendida. Em caso de impossibilidade não ceda à tentação de se alhear do problema. Quem atende o telefone deve ouvir a reclamação atentamente e zelar para que seja transmitida a quem a pode resolver. Em caso de duvida, deve pedir educadamente ao cliente para apresentar as suas reclamações por escrito ou, em alternativa, apontar os pontos principais e relê-los ao telefone.

10 perguntas-chave para avaliar a qualidade do atendimento

- 1- O telefone toca mais de três vezes sem ser atendido?
- 2- Qual é o tempo de espera depois de estar em linha?
- 3- Foi informado dos progressos na localização da pessoa?
- 4- Deram-lhe a escolher se preferia aguardar ou deixar mensagem?
- 5- Qual o tempo decorrido até lhe voltarem a ligar?
- 6- Foi-lhe dada alguma justificação para o não atendimento da chamada pelo destinatário?
- 7- Quantas vezes foi transferida a chamada?
- 8 – Qual foi a duração total da chamada?
- 9- Quantas vezes teve de ligar para ter a resposta desejada?
- 10 - Se voltou a ligar, a pessoa que o atendeu estava ao corrente da sua situação e/ou pedido?