

O que é a Qualidade?

A equipe de Qualidade é uma área de apoio na operação que mede a qualidade do serviço prestado no Call Center para o consumidor final por meio do Checklist.

Todas as ligações são escolhidas aleatoriamente, ouvidas e avaliadas pelos Gestores, Clientes, Monitores da Qualidade, etc.

Cada analista tem direito a pelo menos quatro monitorias da área de Qualidade por mês e sua meta à ser entregue é 85%.

Apresentação Checklist de Qualidade

- Qualidade
- Chat
- E-mail
- Voz

Checklist de Qualidade - Voz

Qualidade no Atendimento – Módulo Abertura

- ▶ **Saudação Inicial** -> Não identifica-se com seu nome.
- ▶ **Prontidão** -> Não responde prontamente a ligação em até 05 segundos após o segundo sinal sonoro, não deixando o cliente aguardando na linha.
- ▶ **Confirmação Cadastral/Cadastro Atendimento** -> Antes de passar qualquer procedimento técnico, o analista não realiza a confirmação cadastral do cliente de acordo com o procedimento do BOOK.
- ▶ **Protocolo** -> Não gera ou não informa o protocolo no início de todas as ligações, conforme procedimento que consta no BOOK.

Checklist de Qualidade - Voz

Qualidade no Atendimento – Módulo Abertura

Abertura	Nota
Saudação Inicial	5
Prontidão	0
Confirmação Cadastral/Cadastro Atendimento	0
Protocolo	0

Checklist de Qualidade - Voz

Qualidade no Atendimento – Módulo Postura Profissional

- ▶ **Tratamento Adequado** -> Não apresenta postura profissional durante o atendimento (com rispidez, grosseria, deboche, falta de educação, palavras de baixo calão, ironia, destrato, etc.).
- ▶ **Ética** -> Não mantêm postura profissional, fazendo comentários ou observações desnecessárias com o cliente, que possam impactar negativamente a qualidade do atendimento prestado ou ainda refletir percepções pessoais ou julgamento. Não se compromete a manter a imagem da Bematech, do cliente, dos parceiros ou da concorrência.
- ▶ **Transferência/Direcionamento** -> Transfere o cliente sem prévio aviso ou indevidamente para outro setor, não realiza o atendimento que faz parte do seu escopo ou direciona incorretamente o cliente para outra área ou setor de acordo com cada procedimento do BOOK.
- ▶ **Espera sem retorno/Abandono** -> Deixa o cliente aguardando na linha, não se posicionando em nenhum momento, induzindo-o a encerrar o contato.

Checklist de Qualidade - Voz

Qualidade no Atendimento – Modulo Postura Profissional - Pontuação

Postura Profissional	Nota
Tratamento Adequado	0
Ética	0
Transferência/Direcionamento	0
Espera sem retorno/Abandono	0

Checklist de Qualidade - Voz

Qualidade no Atendimento – Módulo Técnicas de Atendimento I

- ▶ **Sondagem** -> Não faz questionamentos pertinentes e facilitadores à situação, para o atendimento ocorrer de forma rápida e eficiente.
- ▶ **Análise de Protocolos** -> Não realiza a análise correta do histórico do cliente, identificando se já houve outros contatos e, quando aplicável, dá sequência ao atendimento anterior.
- ▶ **Atenção e Concentração** -> Não presta atenção ao contato que está sendo realizado, tendo o cuidado de ouvir bem as colocações/solicitações do cliente, para não repetir perguntas que acabaram de ser respondidas. Exceções: áudio ruim, interrupções durante a ligação, erros complexos.
- ▶ **Argumentação** -> Não argumenta e trata as objeções e contestações colocadas pelo cliente com bom senso.
- ▶ **Objetividade e Segurança** -> Não conduz o atendimento mantendo o domínio da ligação, não fornecendo informações de forma clara e objetiva e garantindo o entendimento da informação ou procedimento adotado não gerando falsas expectativas ao cliente. Não expor opiniões pessoais, tais como: "Eu acredito, eu faria, eu acho, no lugar do Sr. eu..."

Checklist de Qualidade - Voz

Qualidade no Atendimento – Módulo Técnicas de Atendimento I

Técnicas de Atendimento	Nota
Sondagem	10
Análise de Protocolos	5
Atenção e Concentração	8
Argumentação	10
Objetividade e Segurança	10

Checklist de Qualidade - Voz

Qualidade no Atendimento – Módulo Técnicas de Atendimento II

- ▶ **Empatia/Cordialidade** -> Não mostra disposição em ajudar o cliente, proatividade e empenho em tentar resolver da melhor forma ou fornece a melhor solução para o problema colocado pelo cliente. Não é cortês, paciente e educado, utilizando palavras como por favor e obrigado (a). Adequa o nível de entusiasmo à situação, não falando junto ou interrompendo o cliente, procurando adequar o tom de voz.
- ▶ **Acesso Remoto** -> Em casos de acesso remoto na máquina, não informa o procedimento que está sendo realizado e quando finalizar o acesso não passa a informação ao cliente.
- ▶ **Personalização** -> Não personaliza o atendimento, questionando e referindo-se ao cliente pelo nome, pelo menos duas vezes durante o atendimento.
- ▶ **Procedimento de Espera** -> Não informa ao cliente o motivo da ausência. Informa que a ligação ficará muda mas que a qualquer momento ele poderá acioná-lo. A cada retorno, agradece ao cliente por ter aguardado. Retorna com o cliente no período máximo de 00:01:30 renovando o acordo de espera.
- ▶ **Comunicação Verbal** -> Não utiliza corretamente a língua portuguesa e vocabulário adequado, seguindo as regras gramaticais de concordância. Não utiliza vícios de linguagem em excesso, não utiliza gírias e gerundismo.
- ▶ **Escrita** -> Registra as informações em sistema sem erros de vocabulário e abreviações, transmitindo a mensagem de forma clara e completa, contendo todas as informações sobre o atendimento prestado.

Checklist de Qualidade - Voz

Qualidade no Atendimento – Módulo Técnicas de Atendimento II

Técnicas de Atendimento	Nota
Empatia/Cordialidade	10
Acesso Remoto	8
Personalização	5
Procedimento de Espera	8
Comunicação Verbal	8
Escrita	5

Checklist de Qualidade - Voz

Qualidade no Atendimento – Módulo Conhecimento Técnico

- ▶ **Procedimentos / Especificação de Produtos** -> Não realiza todos os procedimentos pertinentes à solicitação do cliente, tendo como base de consulta o BOOK Bematech. Transmite ao cliente de forma clara e completa, informações dos produtos de acordo com os procedimentos vigentes (BOOK).
- ▶ **Assistências Técnicas** -> Não direciona o cliente final para uma assistência técnica encaminhando-o para a mais próxima do estabelecimento. Realiza o procedimento de acordo com o BOOK.
- ▶ **Ordem de Serviço** -> Solicita ao cliente a confirmação de todos os dados necessários (Razão Social, Endereço, Telefone Fixo e Celular, e-mail e número de série do equipamento). Informar o número da OS ao cliente.
- ▶ **Testes** -> Não realiza testes para confirmar a resolução do erro apresentado de acordo com cada procedimento que consta no BOOK.

Checklist de Qualidade - Voz

Qualidade no Atendimento – Módulo Conhecimento Técnico

Conhecimento Técnico	Nota
Procedimentos/Especificações de produtos	0
Assistências Técnicas	0
Ordem de Serviço	0
Testes	0

Checklist de Qualidade - Voz

Qualidade no Atendimento – Módulo Encerramento

- ▶ **Transferência Pesquisa NPS** -> Não transfere o cliente para pesquisa de satisfação ao final das ligações. Exceto quando ocorre a transferência para outras células/URA.
- ▶ **Fraseologia Pesquisa NPS** -> Não utiliza a fraseologia da Pesquisa de NPS de forma clara e correta.

Checklist de Qualidade - Voz

Qualidade no Atendimento – Módulo Encerramento

Encerramento	Nota
Transferência Pesquisa NPS	0
Fraseologia Pesquisa NPS	8



DUVIDAS?

