

Publicidade



CLIENTESA.COM.BR

CALLCENTER.INF.BR

EVENTOS

GUIA

TVip

BOLSA DE EMPREGOS

ESPECIAIS

F

CallCenter.inf.br

O Nº 1 em Relacionamento com Clientes no Brasil

Busca:

Nossos Serviços: Callcenter.inf.br

cadastre-se e receba
nosso BOLETIMparticipe de nossa
ENQUETE programe-se com o
CALENDÁRIO

Artigos

Terça-feira - 26/9/2006

CENTRAL DE NOTÍCIAS: Vem aí o "V Encontro com Presiden

Biblioteca

Calendário

Capacitação

Cases

Dicas

Download

Em OFF

Especial

Estatísticas

Frases

Gente

Histórias

Implementação

Legislação

On-Line

Opinião

Outsourcing

Ouvidoria

Players

Probare

Produtos

Rapidinhas

Responsabilidade Social

Respostas/FAQ

RH

Serviços

Tecnologia

CONTATO

Fale Conosco

Publicidade

:: ARTIGOS**» Quem quer falar com um robô?**

[4/8/2006 - 14:36] - *Ter um "expert" de tecnologia no suporte nem sempre é a melhor maneira para resolver os problemas dos clientes*

Gladis Costa

Era uma vez um usuário que resolveu comprar um antivírus para seu computador de casa. Fez pesquisa em sites, comparou produtos e decidiu-se por aquele que achou mais conveniente. Internauta comprador como era, fez o pedido utilizando o serviço de e-commerce do site, e em alguns minutos recebeu as instruções para download do produto. Até aí, sem problemas.

Correção! Aí é que começaram os problemas. A empresa "xyz", uns dos grandes players da área, mandou uma série de instruções para o usuário, que na primeira tentativa, já recebeu uma mensagem de erro.

Ok. Nesse caso o mais correto, e nem sempre tão simples, é acessar o suporte. Na primeira tentativa falou com um bambambam da área, um super expert mega analista, que com três minutos de conversa, complicou ainda mais a cabeça do usuário. Este usuário alega que nunca ouviu tanto techniquês numa só frase. Na realidade, após alguns minutos de conversa teve a sensação que a chamada havia caído no laboratório da Nasa, porque francamente, as instruções eram o fim do mundo!

Sensação do usuário: "sou mesmo uma besta quadrada", pois as instruções "pareciam" ser tão simples. É claro que todo mundo deve saber o que significa "led", "firewall", "scan", "spyware", "cookie", "download", porque o analista usava apenas uma vogal ou preposição entre cada palavra de forma tão automática, que o usuário até pensou que tivesse sido teletransportado para um laboratório de Palo Alto ou por que não, Cabo Canaveral? E desde quando o inglês se tornou a língua oficial do país?

**VEJA MAIS SOBRE:
ARTIGOS**

- » Por que o ser humano resiste a mudanças?
- » Talento faz diferença no mercado de trabalho
- » Investimento social, muito além do assistencialismo
- » On Demand para callcenters: o outro lado
- » "O Brasil é o pólo de telesserviços, e isso ocorre porque existem profissionais competentes dirigindo as empresas, que tornam o setor importante para a economia."
- » Quais são os pontos de vista?
- » Espante os urubus internos
- » A rápida globalização dos serviços
- » PIS e Cofins, dedução do ICMS, ISS e outras receitas
- » Distinções entre liderança e empreendedorismo

Publ



A realidade é que ninguém merece receber suporte de um "expert" de tecnologia, aquele super gênio que entende tudo de informática, aquele mega profissional que possui dezenas de certificações técnicas (necessárias, sem dúvida), mas incapaz de entender o que "o outro" está passando. Isto se chama empatia, e trata-se de se colocar no lugar da outra pessoa para entender o estrago que o problema está causando naquele momento. Haja estresse! As pesquisas dizem que de cada chamada para o suporte, 75% se devem a questões emocionais e 25% o problema em si.

Hello profissionais! Questões emocionais devem ser resolvidas antes, ou o problema não será solucionado e, conseqüentemente, o cliente não ficará satisfeito, nem seu chefe, nem o chefe do seu chefe que vai ver a quebra no faturamento, sim, porque há pesquisas que informam que 68% das pessoas deixam de fazer negócios com uma empresa pela indiferença percebida no serviço, não é produto, é no serviço mesmo.

Como é que estes jovens, que nasceram com um teclado na mão, que só se relacionam usando consoantes e ícones, que para dizer uma frase digitam 6 caracteres, são capazes de dar suporte para alguém de "carne e osso"? Como é que eles podem dar algum suporte personalizado, se conseguem interagir com uma dúzia de pessoas nos chats e messengers da vida? Não podem, não vão conseguir. O padrão é outro.

O pior é que a necessidade das pessoas ou empresas estarem conectadas, dependentes de tecnologia praticamente o dia todo, é imensamente pregada pela mídia. Conecte-se, internete-se, mas como? E quando o computador não quer se "conectar"?

Como proceder quando você dá de cara com um suporte frio, padrão robô, que ouve o cliente passar de contrariado a desesperado em minutos, sem sequer dizer "sinto muito pelo que está acontecendo, mas vamos resolver este problema"? Como ficar são e calmo diante de uma "voz" que informa candidamente "não desligue, sua ligação é muito importante" depois de uns 3 ou 4 minutos de espera?

Habilidades de relacionamento permeiam nossa comunicação 24 horas por dia, tanto é verdade que interagimos com os outros até em nossos sonhos! Essas habilidades deveriam ser parte do "script" dos profissionais de suporte, os quais deveriam entender que naquele momento o problema do cliente "é o

mais importante do mundo", e deveria desta forma ser considerado. Se o cliente é carente, o suporte tem que assumir esta "responsabilidade". O cliente quer atenção.

Dá a até a impressão que o ato de comprar um computador, uma impressora ou um celular é só uma mera desculpa para adquirir não somente um computador, uma impressora ou um celular, mas talvez, o desejo de conseguir a "senha" para se obter atenção, colo, cuidados e dedicação.

Gladis Costa é gerente de Marketing e Comunicação do HDI Brasil.

INTERAÇÃO

- » Comentar a matéria
- » Enviar para um amigo
- » Imprimir a matéria
- » Ver comentários sobre esta matéria

[Índice da Seção](#) | [Topo da Página](#)



| [Boletim](#) | [Busca](#) | [Calendário](#) | [Enquete](#) | [Glossário](#) | [Perfil Empresarial](#)

• [Artigos](#) • [Biblioteca](#) • [Calendário](#) • [Capacitação](#) • [Cases](#) • [Dicas](#) • [Download](#) • [Em OFF](#) • [Especial](#) • [Estatísticas](#) • [Fra Gente](#) • [Histórias](#) • [Implementação](#) • [Legislação](#) • [On-Line](#) • [Opinião](#) • [Outsourcing](#) • [Players](#) • [Probare](#) • [Produtos Rapidinhas](#) • [Responsabilidade Social](#) • [Respostas/FAQ](#) • [RH](#) • [Serviços](#) • [Tecnologia](#)

Callcenter.inf.br

Copyright © 1998-2006 - Grube Editorial ® - Todos os direitos reservados

powered by CANTINI tecnologia