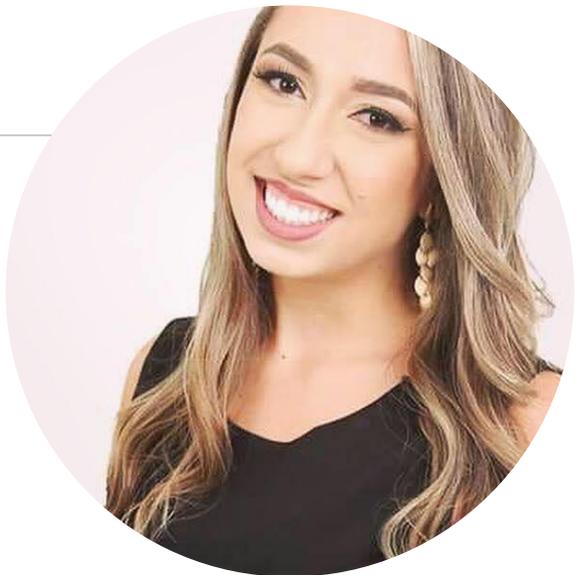


# Como elevar o nível de **satisfação** no chat





# ***Dalila Silva***

Analista de Suporte - Resultados  
Digitais

2016 - Estagiária

2017 - Assistente

2018 - Analista Júnior

2019 - Analista Sênior

1

# O que é satisfação?



**Classificação****Ruim, estou insatisfeito****Motivo**

Nenhum motivo

Entendendo melhor a necessidade do cliente antes de enviar um vídeo de como fazer, geralmente procuramos no material antes de entrar em contato. Dá a impressão de atendimento express pra limpar ticket.

**Classificação**

Ruim, estou insatisfeito

**Motivo**

Nenhum motivo

Entenden  
fazer, ger  
impressã

**Classificação**

Ruim, estou insatisfeito

**Motivo**

Nenhum motivo

chat muito chato, já finalizei 5 vezes e volta. A Dalila resolveu meu problema porém o chat é horrível.

**Classificação**

Ruim, estou insatisfeito

**Motivo**

Nenhum motivo

Entendendo me  
fazer, geralmen  
impressão de at

**Classificação**

Ruim, estou insatisfeito

**Motivo**

Nenhum motivo

chat muito chato, já finalizei 5 vezes e volta. A Dalila resolveu meu problema porém o chat é horrível.

**Classificação**

Bom, estou satisfeito

Só a construção da página que poderia ter uma opção de excluir o form

**Classificação**

Ruim, estou insatisfeito

**Motivo**

Nenhum motivo

Entendendo me  
fazer, geralmen  
impressão de at

**Classificação**

Ruim, estou insatisfeito

**Motivo**

Nenhum motivo

chat muito chato, já finalizei 5 vezes e volta. A Dalila resolveu meu problema porém o chat é horrível.

**Classificação**

Bom, estou satisfeito

Só a construção

**Classificação**

Bom, estou satisfeito

Perfeito esse atendimento da RD



**Satisfação:** ato ou efeito de satisfazer(-se); contentamento, prazer advindo da realização do que se espera, do que se deseja.

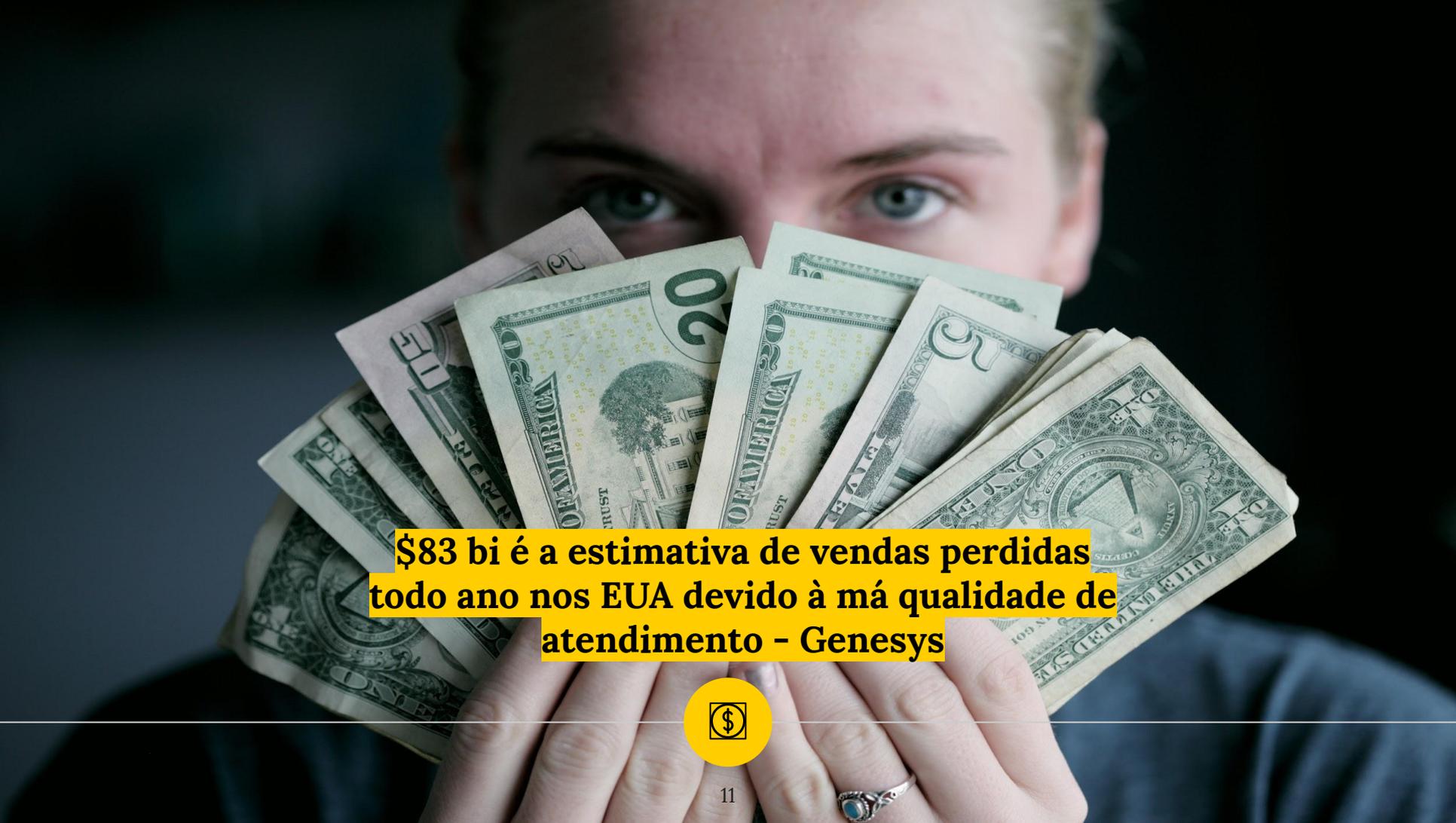
Principais razões para perder um cliente: 1. Cliente se sentir **mal tratado**; 2. Incapacidade de resolver o problema de forma ágil.  
(Omnize, 2017)



“

2

**Mas porque ter uma alta taxa de satisfação é importante?**



**\$83 bi é a estimativa de vendas perdidas  
todo ano nos EUA devido à má qualidade de  
atendimento - Genesys**



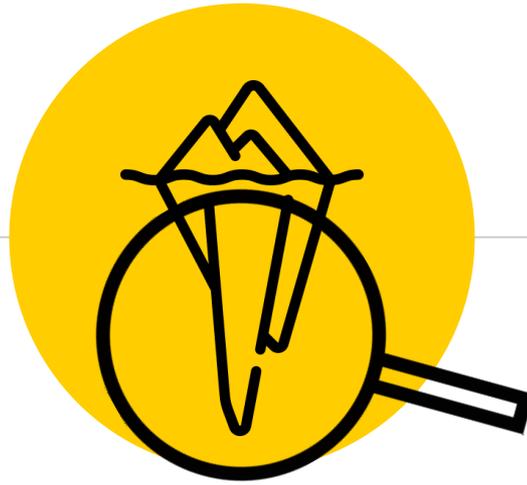
A person wearing a light blue button-down shirt is holding a white rectangular card in front of their face. The card has a simple sad face drawn on it with two black squares for eyes and a thick black downward-curving arc for a mouth. The background is a plain, light-colored wall.

**Para cada consumidor insatisfeito que reclama,  
26 permanecem em silêncio - White House  
Office of Consumer Affai**





**A resposta da satisfação é  
a ponta do iceberg**



**A resposta da satisfação é  
a ponta do iceberg**

**A satisfação do cliente começa muito antes do atendimento em si....**





## Foco na contratação!





## **Com o teste é possível avaliar:**

- sua pró-atividade;
- sua forma de comunicação;
- sua agilidade (atendendo 2 pessoas simultâneas);
- sua empatia e capacidade de gestão de crise.



## Com o teste é possível avaliar:

- sua pró-atividade;
- sua forma de comunicação;
- sua agilidade (atendendo 2 pessoas simultâneas);
- sua empatia e capacidade de gestão de crise.

**Importante:** Contrate pessoas que sejam adequadas ao seu modelo de atendimento.



Defina seus processos pensando no que é melhor **para o cliente**

Os processos são muito importantes, mas eles devem existir para **ajudar e agilizar** os atendimentos, e não engessá-los.



**84%** dos consumidores ficam frustrados quando o atendente não tem a informação solicitada - ThinkJar



“

**57%** dos consumidores sentem que as empresas não têm ideia do que está acontecendo; às vezes parece que o cliente sabe mais da empresa que o atendente -  
Kissmetrics



“





## Seus agentes precisam estar preparados para atender

### Treinamento

Treinamentos práticos com simulações de situações reais

### Rampeamento

O agente tem um analista dedicado a ser seu “sombra” e acompanhar seus primeiros meses

\*multi-canal

### Base de Conhecimento

Base colaborativa com informações atualizadas

3

**Dia-a-dia: boas práticas de atendimento!**



**Atendentes amigáveis têm o poder de fazer o cliente se apaixonar pela marca - RightNow.**



*[...]Sem falar do suporte 100% interativo e didático. Estamos muito felizes com a ferramenta que utilizamos hoje! (NPS 10)*

“

*TUDO! Como sempre, todos que me atendem no RD tem um carinho especial para resolver nossos problemas. Sempre pacientes, dedicados, eficientes, etc.. Malu foi certa no que precisava ser resolvido, de forma rápida, tranquila, sem deixar quem precisa da sua ajuda nervoso pela inexperiência. NOTA 1000!*

“

*É muito satisfatório para um cliente a forma como cada pessoa por trás do chat tem a noção do calor necessário para manter a calma e o interesse do cliente pelas ferramentas que o RD nos fornece. Parabéns pelo atendimento, parabéns pela equipe. Sempre fenomenal!*

“

*Sempre atenciosos, profissionais,  
perfeitos no atendimento. Sou fã do  
trabalho de vcs. Obrigado por tudo  
mesmo <3*

“



## **Conheça o perfil do seu cliente e tenha uma comunicação adequada**

---

Qual o cargo hierárquico de quem entra no chat?

Qual ramo de negócio?

Qual faixa etária principal dos seus clientes?



## Dicas práticas de atendimento no chat

### 1. Sempre chame o cliente pelo nome

*“Empresas só perguntam o nome do cliente 21% das vezes. Dica: a pessoa tem um nome 100% das vezes, e ela gosta de ouvi-lo”* – ContactPoint

### 2. Seja educado

Sem o cumprimento e pergunte como está.

### 3. Não pergunte coisas inúteis

Se o cliente já escreveu sua dúvida, não o faça escrever de novo. Olhe os chamados anteriores... olhe a conversa anterior.



## Dicas práticas de atendimento no chat

### 4. Não tenha medo de pedir para explicar novamente.

Caso não tenha ficado claro, peça para explicar com mais detalhes e exemplos,

### 5. Não o deixe esperando muito tempo

Se você precisa checar alguma informação durante o atendimento, o avise.

### 4. Seja transparente

Se o que o cliente deseja não é possível, seja claro e explique (se possível) o motivo.



## Dicas práticas de atendimento no chat

### 7. Seja empático

Se coloque no lugar dele e entenda de fato sua necessidade, Você vai poder ajudá-lo melhor ou pensar em outras alternativas se você entender o porque ele precisa disso.

### 8. Evite começar frases com expressões negativas

“Infelizmente, não tem como, não é possível”. Substitua por: “entendi sua necessidade; Atualmente só é possível fazer de outra forma”

### 9. Não se desculpe demais

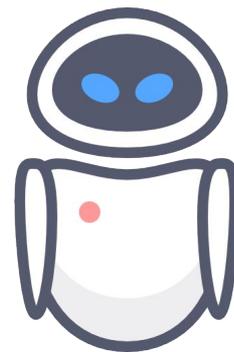
Só peça desculpas após uma resposta em que você realmente não pode ajudá-lo.



## Dicas práticas de atendimento no chat

### 10. Cuidado com as macros

Macros devem ser usadas apenas para facilitar processos, clientes procuram o atendimento online quando querem falar com humanos.



4

**Frequentemente, analise os chamados dos seus agentes.**





## **Faça um check-up da qualidade dos atendimentos**

---

Defina critérios técnicos, processuais e de atendimento para serem verificados em uma amostra de atendimento. **Faça isso com frequência.**



## Faça um check-up da qualidade dos atendimentos

Defina critérios técnicos, processuais e de atendimento para serem verificados em uma amostra de atendimento. **Faça isso com frequência.**

O seu agente precisa saber **se** está errando, **onde** está errando e **como** melhorar!



**E se mesmo com tudo isso, sua  
satisfação não aumenta?**



**Sera que a nossa visão é a mesma dos nossos clientes?**

5

## **Entre em contato com os clientes insatisfeitos**



## **Descubra a causa raiz da insatisfação e o que podia ser melhor**

- Entre em contato com o cliente o quanto antes;
- Ligue para ouvi-lo e entender a sua visão;
- Não tente justificar, apenas se necessário, alinhe suas expectativas.
- Categorize e registre o motivo;





## **Foco na contratação!**

**Defina seus processos pensando no que é melhor para o cliente**

**Seus agentes precisam estar preparados para atender**

**Conheça o perfil do seu cliente e tenha uma comunicação adequada**

**Siga as boas práticas de atendimento no chat**

**Frequentemente, analise os chamados dos seus agentes.**

**Entre em contato com os clientes insatisfeitos.**

Muita gente acredita que atendimento é um custo, mas nossos dados demonstram que serviço superior é um investimento que pode ajudar a acelerar o crescimento do negócio. Investir em talento de qualidade e garantir que tenham as habilidades, treinamento e ferramentas necessárias para empatizar e ouvir ativamente o cliente é essencial para que sua empresa consiga oferecer experiências de atendimento consistentemente excelentes.

Jim Bush, Executive VP na American Express



“



# Obrigada!

## *Dúvidas ?*

Entre em contato:

- [dalila.silva@resultadosdigitais.com.br](mailto:dalila.silva@resultadosdigitais.com.br)