

E-BOOK

10 DICAS DEFINITIVAS PARA GARANTIR A EFICIÊNCIA DA SUA CENTRAL DE ATENDIMENTO



Introdução

Toda empresa quer ser mais produtiva. Afinal, se mais for realizado todos os dias, os lucros aumentam, o envolvimento dos funcionários cresce e as experiências positivas dos clientes melhoram. É tudo sobre como usar seu tempo com sabedoria.

No call center, a produtividade é um dos maiores e mais importantes desafios que os gestores e os colaboradores enfrentarão. Quanto mais eficientes forem os agentes da sua central de atendimento, menores serão os custos indiretos e maior a receita. É simples assim, mas não tão fácil.

Tudo, desde o aumento da demanda do cliente até a rotatividade da equipe, pode afetar negativamente a produtividade de um Call Center. Você deve acompanhar o desempenho diário de seus agentes - isso se deseja os melhores resultados. E entender o significado preciso da produtividade é o primeiro passo.

O que é produtividade em Call Center?

Nos termos mais simples, a produtividade mede a quantidade de trabalho realizado durante um período específico de tempo. Sinônimo de saída ou eficiência, a produtividade diz respeito à rapidez com que você ou seu colaborador realiza suas tarefas definidas.

Como medida, a produtividade ajuda a determinar se você contratou o número certo de funcionários e se o trabalho deles é um retorno útil à sua empresa.

Em particular, a produtividade está ligada de mãos dadas com experiências positivas do cliente. Isso ocorre porque as melhores experiências do cliente não se baseiam apenas em serviços de alta qualidade, mas também na conclusão do serviço em tempo hábil e eficiente.

Por exemplo, um agente produtivo atenderia rapidamente as chamadas recebidas e resolveria os problemas do cliente com o menor número de chamadas possível, o que se correlaciona diretamente com o aumento da satisfação do cliente. A chave para uma experiência de qualidade do cliente é ser rápida e completa, o que requer produtividade do agente. Com isso veja 10 maneiras de melhorar a produtividade do call center.

10 MANEIRAS DE MELHORAR A PRODUTIVIDADE DO CALL CENTER

O que você pode fazer para melhorar a produtividade do seu call center? Trata-se de se envolver com seus agentes, resolver problemas dos clientes e criar uma central de atendimento mais coesa.



1. Foco na qualidade da chamada

Lidar com um maior volume de chamadas, mas com qualidade ruim, não ajuda ninguém. Em vez disso, se concentre em melhorar a produtividade enquanto mantém a qualidade da chamada alta.

Para fazer isso, classifique cada interação do cliente com base em critérios que correspondam aos seus objetivos: profissionalismo, precisão, empatia, satisfação do cliente etc.

O objetivo deve ser melhorar a qualidade e a produtividade das chamadas ao mesmo tempo. Um bom exemplo de como realizar a classificação, é o módulo de “**Tabulação**” presente na plataforma da MMCAFÉ, com ele você classifica todas as interações entre os agentes e o cliente.

2. Envolver os agentes

O envolvimento ativo de seus funcionários é essencial para a produtividade. Quando você envolve os agentes do seu Call Center, ajuda-os a se sentirem um membro mais valioso da equipe, o que, por sua vez, motiva-os a fazerem um excelente trabalho. Resultado: agentes mais produtivos.

Para envolver seus agentes, ofereça a eles formas de participar nos processos de tomada de decisão. Se você deseja criar um ambiente positivo em que seus agentes sintam que desempenham um papel vital no sucesso geral da empresa, então você pode fazer isso recebendo comentários, incluindo-os no processo de garantia de qualidade e obtendo sua participação em todos os aspectos da administração da empresa.

Os clientes da MMCafé, podem envolver seus agentes por meio de ações disponíveis na plataforma como o envio de **Feedback**, **publicação de Elogios**, envio de **Cartões Virtuais** e **Gamificação**.



3. Ofereça flexibilidade

A chave da flexibilidade é oferecer autonomia ao agente. Quanto mais seus agentes sentirem que têm confiança e liberdade para lidar com os clientes como entenderem, mais produtivos eles serão. Isso ajudará você a otimizar o fluxo de trabalho da central de atendimento, reforçar o moral e melhorar o envolvimento do agente.



Treinamentos diários ou ao menos semanais auxiliam muito também para que o colaborador se sinta com maior autonomia para tomar a frente de situações em que ele poderá solucionar problemas, se sentindo assim melhor reconhecido e levando ganhos para a empresa.

Considere estruturar treinamentos frequentes, caso precise de uma plataforma que possibilite a capacitação do operador, a Intranet MMCafé conta com ferramentas como **Glossário**, para explicar melhor os termos diferenciados que cada negócio possui; **Questionários**, para melhor compreender onde estão os gaps e ruídos de comunicação; **Galeria de arquivos e mídias**, onde diferentes materiais (imagens, textos, vídeos) são disponibilizados para melhores treinamentos; **Fóruns**, onde a colaboração permite que dúvidas sejam sanadas; e muito mais!

4. Forneça as ferramentas certas

Segundo a Sintratel (Sindicato dos trabalhadores em Telemarketing), “A falta de ferramentas que possibilitem de fato a resolução dos problemas é a principal causa do estresse e da pressão que culminam no adoecimento de uma camada jovem de trabalhadores que formam esta categoria”. Para o sucesso da sua central de atendimento é importante investir em tecnologia que ajude o colaborador a fazer seu trabalho com eficiência e com isso, melhorar sua satisfação no trabalho.

Por exemplo, ao usar uma **base de conhecimento**, como a Intranet da MMCafé, você mantém seus agentes atualizados em tempo real sobre as principais mudanças em processos, o que os ajudam a tomar decisões mais informadas durante o seu atendimento.

5. Foco no fluxo de clientes

Poucas coisas podem matar a produtividade do Call Center mais rapidamente do que um fluxo de trabalho ruim. Em vez disso, você precisa garantir que, quando as chamadas e chats entrarem em sua central de atendimento, o tráfego seja distribuído adequadamente. Isso significa enviar os clientes para as equipes e agentes certos, mais adequados para resolver seus problemas e resolver com êxito a interação no primeiro contato.

Não basta mapear apenas o fluxo de trabalho, é necessário garantir que o cliente seja atendido pela pessoa certa com a informação correta.

Implemente uma ferramenta que possibilite a criação de fluxos de atendimento e com isso tenha a certeza, que o cliente será atendido pelo agente e procedimentos corretos. Conheça mais sobre o **fluxo de atendimento** da intranet MMCafé.



6. Conecte seus agentes

As organizações que conectam seus funcionários podem melhorar a produtividade. Isso ocorre porque o ambiente desempenha um papel enorme na produtividade do agente. Se seus agentes sentirem que fazem parte de uma equipe com o apoio necessário para realizar seu trabalho, eles serão mais produtivos.

7. Contrate os agentes certos

O telemarketing é um setor que frequentemente precisa de novos profissionais, seja para acompanhar o crescimento da área ou para repor funcionários que saíram.

Para selecionar as pessoas ideais para trabalhar no call center e diminuir a rotatividade no setor, que pode prejudicar a produtividade da equipe, é preciso que os recrutadores estejam atentos a certas qualidades dos candidatos.

- Boa capacidade de comunicação;
- Concentração;
- Paciência;
- Agilidade.

Procure profissionais ágeis, que também tenham um bom domínio de informática, pois esses são os que geralmente pegam o ritmo do trabalho mais facilmente.

Concentre-se em contratar os agentes certos e treiná-los bem desde o início. Dessa forma, você reduz os custos de treinamento, melhora o envolvimento dos funcionários e cria uma equipe mais eficaz.

A funcionalidade **Busca de pessoas** na Intranet MMCafé permite que sua empresa encontre funcionários de outras áreas, com habilidades específicas ao que você precisa, possibilitando assim uma mudança de setor se for o caso, fazendo com que o colaborador cresça em sua carreira e levando melhores resultados para a companhia, sem precisar acionar um recrutamento externo para uma recolocação.

8. Diminuir interrupções

Em uma central de atendimento, há constantes mudanças em informações, decorrentes a problemas sistêmicos, atualizações de processos, medidas paliativas entre outros, e com isso é comum ouvirmos a seguinte frase - “Pessoal, peçam um momento ao cliente, e prestem atenção aqui!”.

Isso não seria um problema, afinal você só está atualizando a sua operação sobre as novidades, é aqui que ocorre um erro grande, pois as interrupções é uma das principais razões para a perda de produtividade, aumento de TMA, e queda no Nível de Serviço

Se esta é uma realidade em sua central de atendimento, mude isso hoje mesmo. Implante uma ferramenta que permita a comunicação em tempo real, por meio de **Notificações**, com garantia de **Leitura Obrigatória** e **Aceite de termos**.

9. Crie um programa de incentivo

Os agentes respondem bem às recompensas por um trabalho bem-feito. Para motivar seus agentes a terem o melhor desempenho, crie um programa de reconhecimento que ofereça recompensas aos funcionários com melhor desempenho.

A ideia é aumentar a satisfação dos funcionários e, ao mesmo tempo, promover o crescimento e o desenvolvimento pessoal, tudo isso afetará a produtividade e seus resultados.

Use recursos como **QUIZ** e a **Gamificação** presentes na intranet da MMCAFÉ para colocar em prática os programas de incentivo da sua empresa e aumentar a performance, estruturada em metas e métricas.



10. Medir e ajustar

Por fim, é essencial que você execute regularmente a garantia de qualidade da central de atendimento para ver o que pode fazer para melhorar.

Uma das maneiras de medir o que pode ser melhorado ou ajustado é entender como que está a utilização das ferramentas disponibilizadas para os colaboradores e como elas impactam na produtividade e no atendimento ao cliente. Tenha ferramentas que permitam mensurar essas informações, como a Intranet da MMCAFÉ, que conta com recursos de gestão por meio de Dashboards e Relatórios em tempo real.

Certifique-se de que suas métricas estejam associadas aos objetivos da sua empresa, alinhando com eficiência e eficácia. Dessa forma, você garante que o que você está medindo e ajustando esteja totalmente relacionado ao seu desempenho.

Tome medidas para melhorar hoje a produtividade da sua central de atendimento!

A sua operação é o coração do seu negócio, o que significa que é essencial garantir que funcione sem problemas. Para fazer isso, é necessário examinar as métricas que mais afetam severamente a qualidade da produtividade do seu call center e, em seguida, fazer o necessário para melhorar seus processos e agentes.

Grande parte da produtividade do seu call center depende do uso da tecnologia certa, da mensuração das métricas certas, da contratação das pessoas certas, da implementação do treinamento correto e da busca contínua de maneiras de melhorar.

Para obter ajuda para melhorar a produtividade do seu call center hoje, entre em contato com a MMCAFÉ. Nossa Intranet irá ajudar a manter seus agentes no caminho certo para uma melhor experiência do cliente e um resultado final mais impactante.

IMPULSIONE OS RESULTADOS DA SUA CENTRAL DE ATENDIMENTO

Solicitar Contato

