



PROCESSOS DE ATENDIMENTO

delegue sem perder qualidade e fidelize clientes //



- ✓ **Professora** na IPOG. Mestra em Educação pela UNISANTOS e Esp. em Docência do Ensino Superior
- ✓ **Contadora e Auditora** na Contabiliza Soluções. Esp. em Controladoria pela UFC
- ✓ **Mentora/Consultora** de Contadores voltada a gestão de pessoas e processos
- ✓ Presidente da comissão de **Inovação em Negócios Contábeis** do CRCCE
- ✓ **Mãe e Mulher Cearense**



DOR DOS EMPRESÁRIOS

- Demora no atendimento
- Linguagem complexa
- Respostas frias e muito objetivas

DOR DOS EMPRESÁRIOS



- Demora no atendimento
- Linguagem complexa
- Respostas frias e muito objetivas

DOR DOS CONTADORES

- Sobrecarga de mensagens no WhatsApp
- Dificuldade de delegar



POR ONDE COMEÇAR?

Antes de tomar qualquer decisão,
escuta quem está do teu lado

Crie um ambiente de confiança

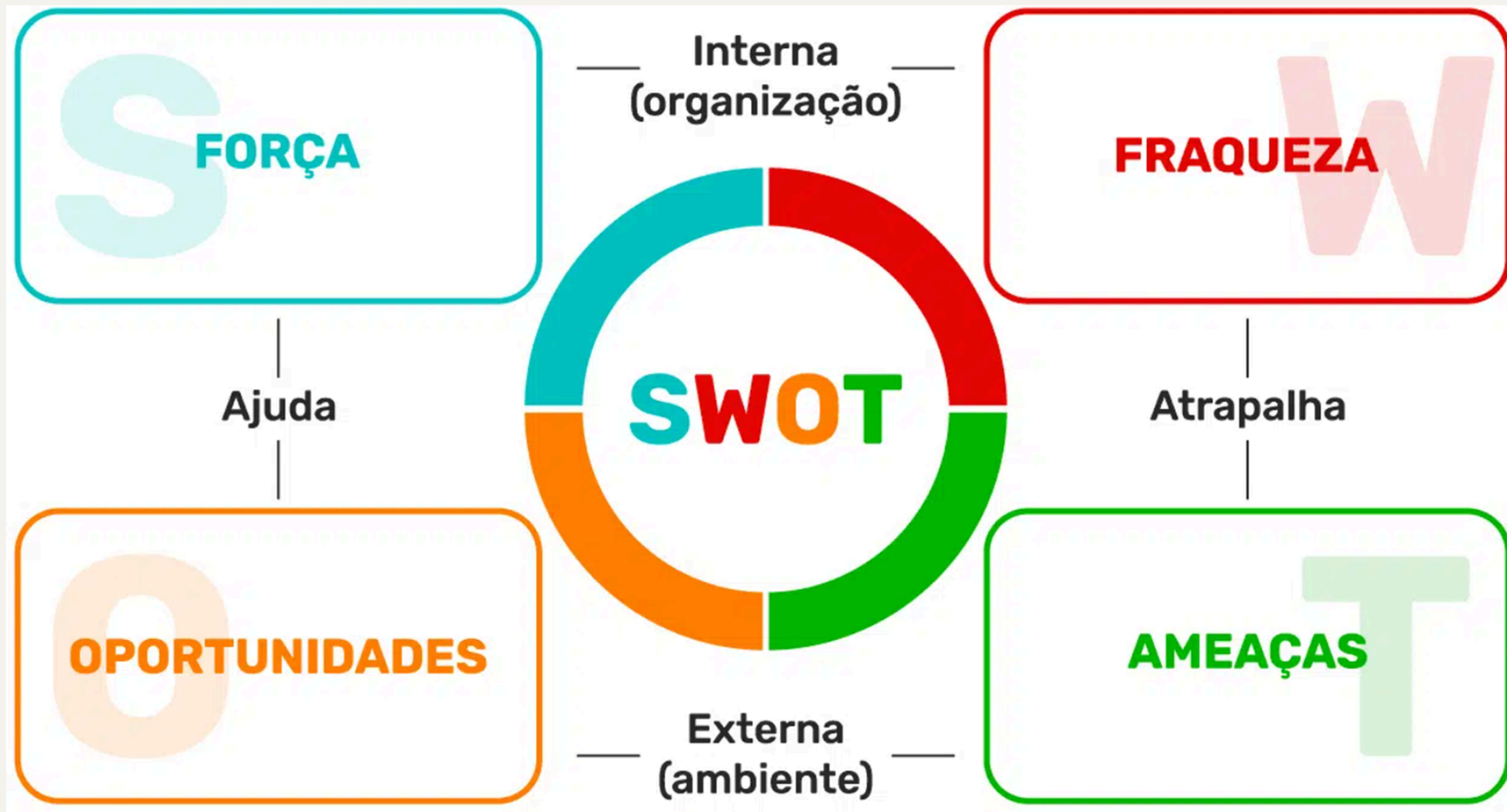
Perguntas estratégicas:

"Como você se vê daqui a 5 anos?"

"O que mais gosta de fazer?"

"O que gera desconforto?"



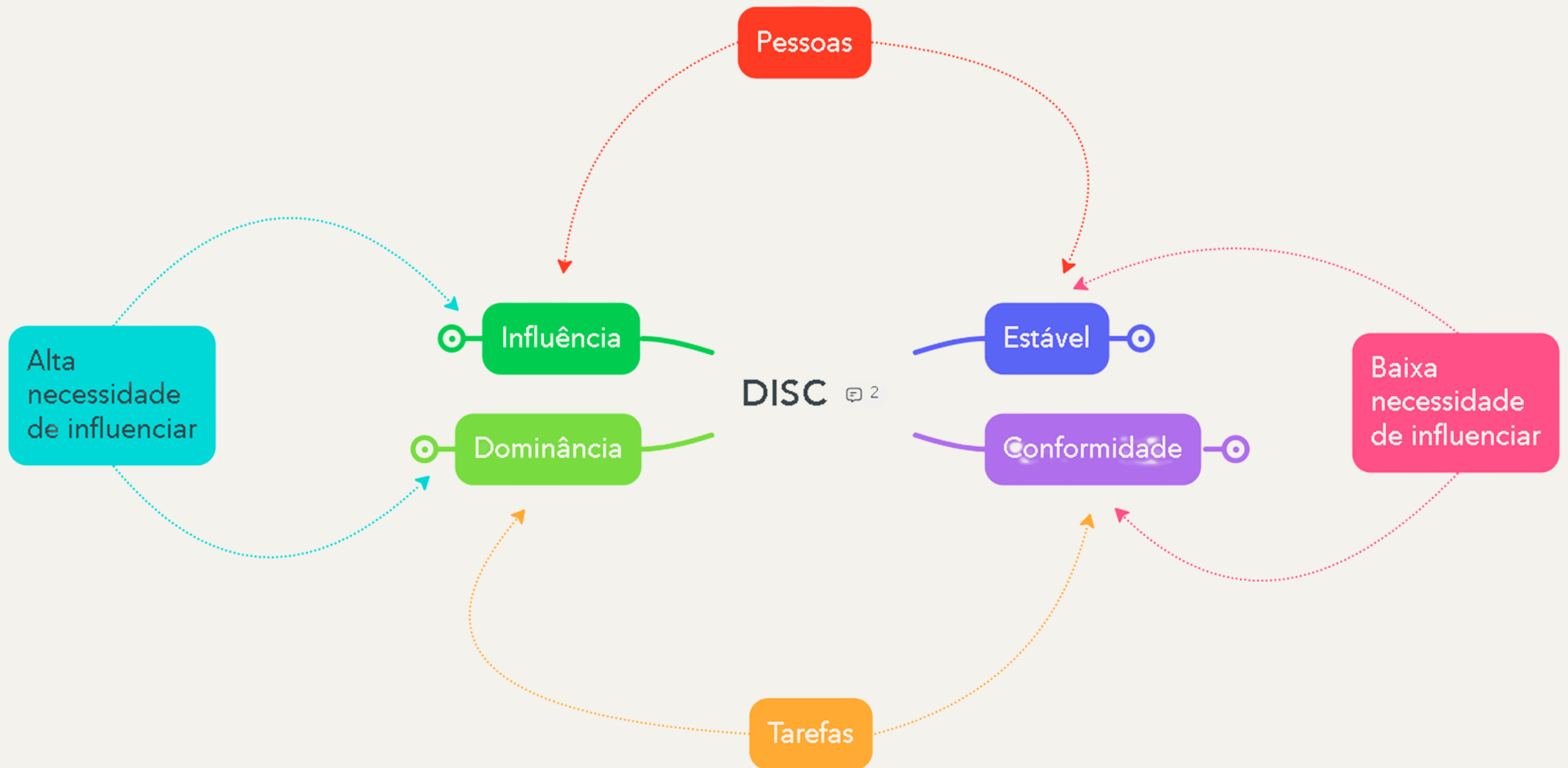


CONHEÇA O PERFIL DO SEU TIME

testes de perfil comportamental
podem ser excelentes aliados.

uma boa análise pode tornar o
atendimento mais fluido e reduzir
os desgastes emocionais







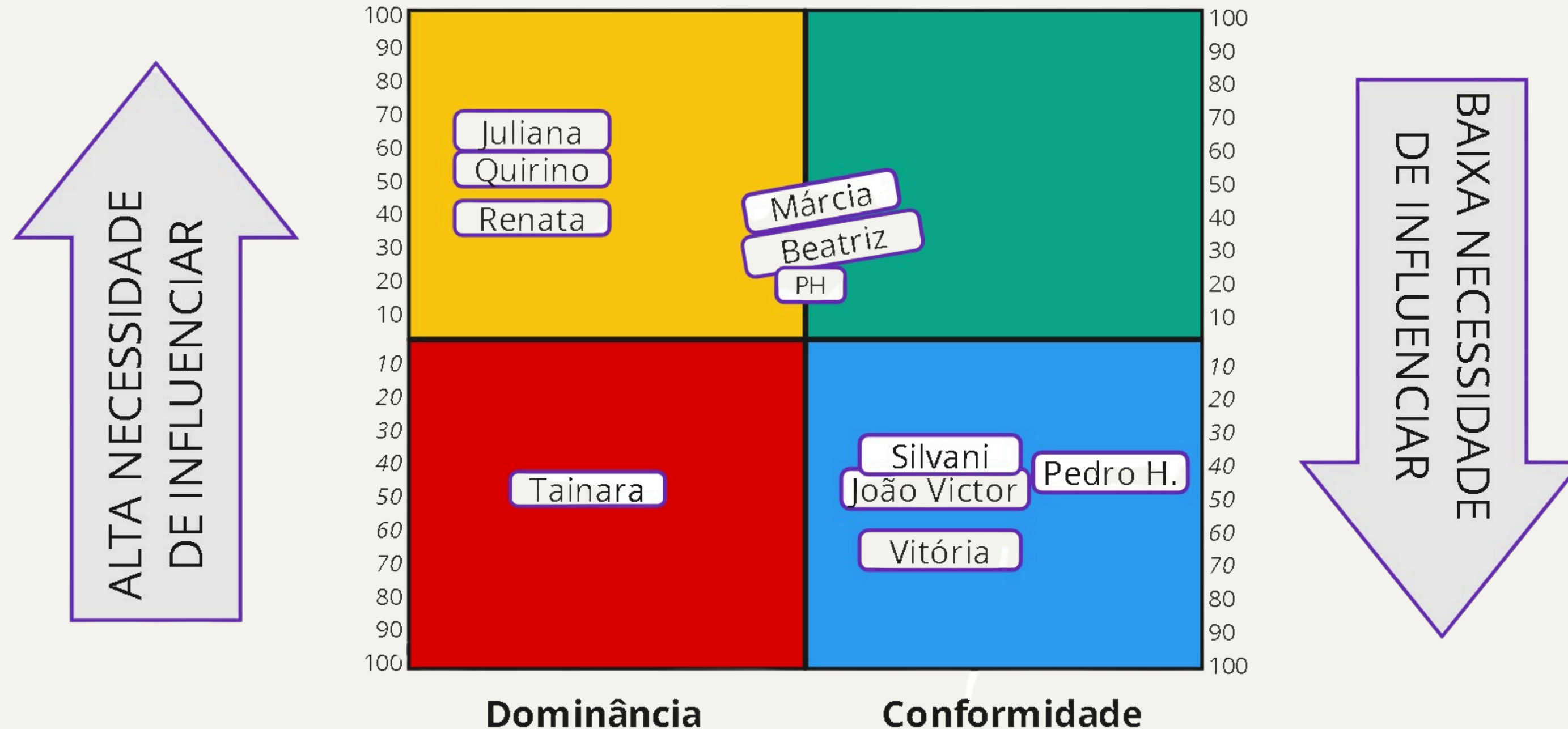
PESSOAS

Articuladores e Criativos.
Facilidade para se
entusiasmar e comunicar
ideias poderosas

Planejamento
Cooperação. São bons
ouvintes, acolhedores e
conciliadores

Influência

Estabilidade



Comando e Resultado
Liderança por
autoridade. Direto ao
ponto. Bons em vendas.

TAREFAS

Tarefas e Detalhes
Tentem a trabalhar
sozinho por ser muito
reservado e focado

SE POSSÍVEL, CONTRATE UM MESSENGER



RASTREABILIDADE

Irã facilitar a busca por informações antigas, guardar arquivos trocados pelo WhatsApp



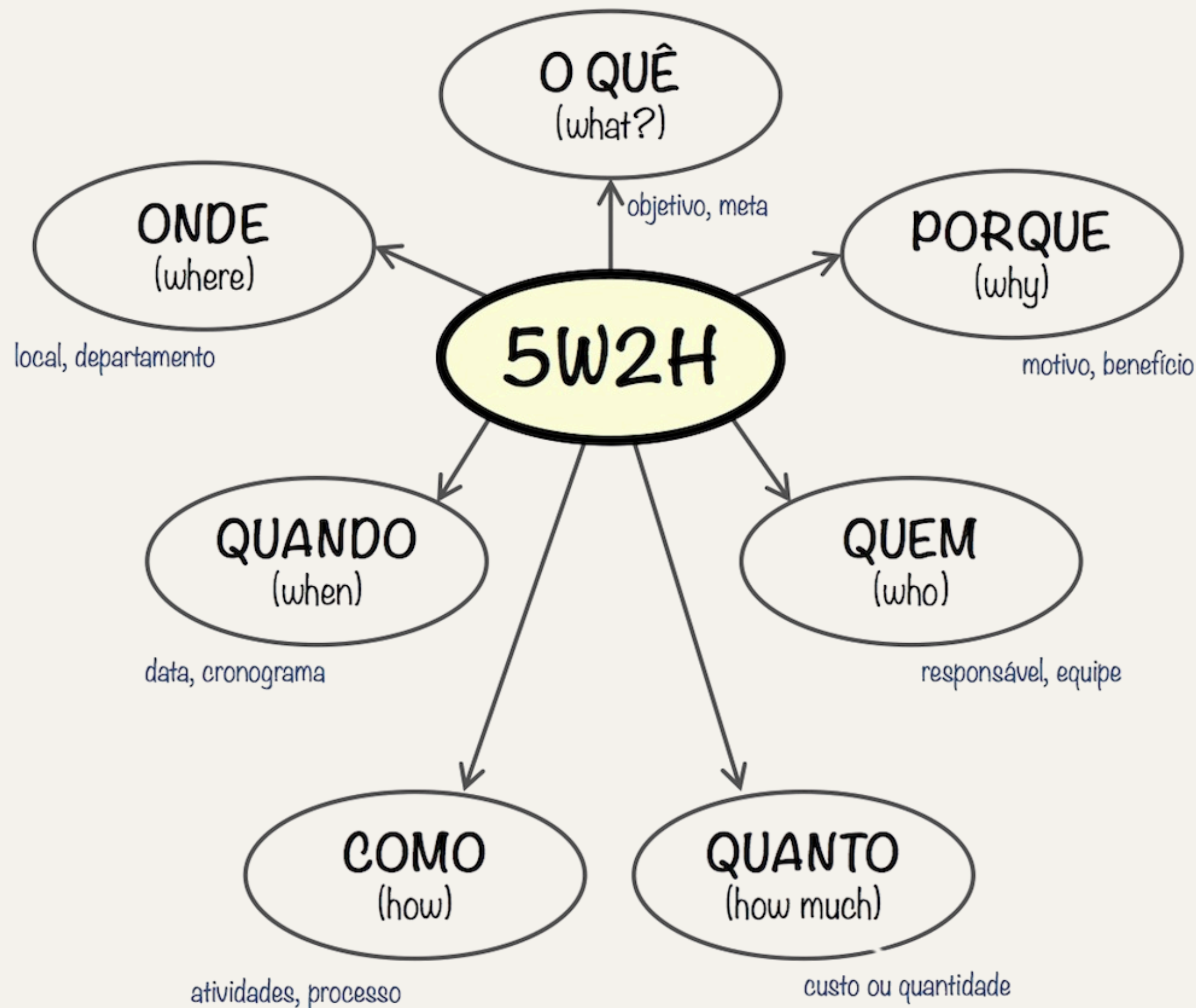
INFORMAÇÕES

Relatórios com quantidade e tempo de atendimento por cliente e por colaborador



MENSAGENS PADRÕES

Ganho de tempo que o salvamento de mensagens recorrentes



5W2H

É a base de um plano de ação

Ajuda melhorar a estrutura do nosso pensamento durante o atendimento

Diálogo no Estilo de Chat (WhatsApp/Messenger)


 Atendimento via WhatsApp

 Horário: 08h32

Cliente ( ícone de foto de perfil do cliente)

 Bom dia! Preciso cadastrar meu pró-labore.


Contadora ( ícone de foto de perfil da contadora)

 Olá, bom dia, [Cliente]! Certo, podemos providenciar isso para você. Poderia me informar, por gentileza, se você tem acesso ao Portal do Contribuinte para realizar o cadastro?

Cliente ( ícone de foto de perfil do cliente)

 Amiga, eu não entro no sistema não.

Contadora ( ícone de foto de perfil da contadora)

 Entendi! Você tem algum funcionário que possa fazer esse procedimento? Como todas as solicitações são feitas pelo sistema, essa etapa pode ser realizada internamente.

Cliente ( ícone de foto de perfil do cliente)

 Tenho urgência.

Contadora ( ícone de foto de perfil da contadora)

 Sem problemas! Para agilizar, envie RG, CPF, comprovante de residência e o valor do pró-labore, que amanhã eu finalizo para você.

Cliente ( ícone de foto de perfil do cliente)

 [Enviou arquivos: CNH.pdf, Endereço.pdf]

 Pró-labore: 3 mil.

Contadora ( ícone de foto de perfil da contadora)

 Certo! Amanhã pela manhã faço o cadastro e te envio a confirmação.

[No dia seguinte]

 Horário: 15h10

Cliente ( ícone de foto de perfil do cliente)

 Oi, deu certo?

Contadora ( ícone de foto de perfil da contadora)

 Desculpa a demora, tive um problema no sistema, mas já finalizei o cadastro do pró-labore.

Cliente ( ícone de foto de perfil do cliente)

 Pode me enviar?

Contadora ( ícone de foto de perfil da contadora)

 Você precisa do recibo de pagamento?

Cliente ( ícone de foto de perfil do cliente)

 Sim! Preciso anexar em um processo judicial como minha renda.

Contadora ( ícone de foto de perfil da contadora)

💬 O recibo pode ser da competência 02/2024? Como em janeiro não havia registro, este será o primeiro mês válido.

Cliente ( ícone de foto de perfil do cliente)

💬 Pode ser!

📎 [Enviou Recibo de Pagamento.pdf]

Cliente ( ícone de foto de perfil do cliente)

💬 Obrigadaaaa!

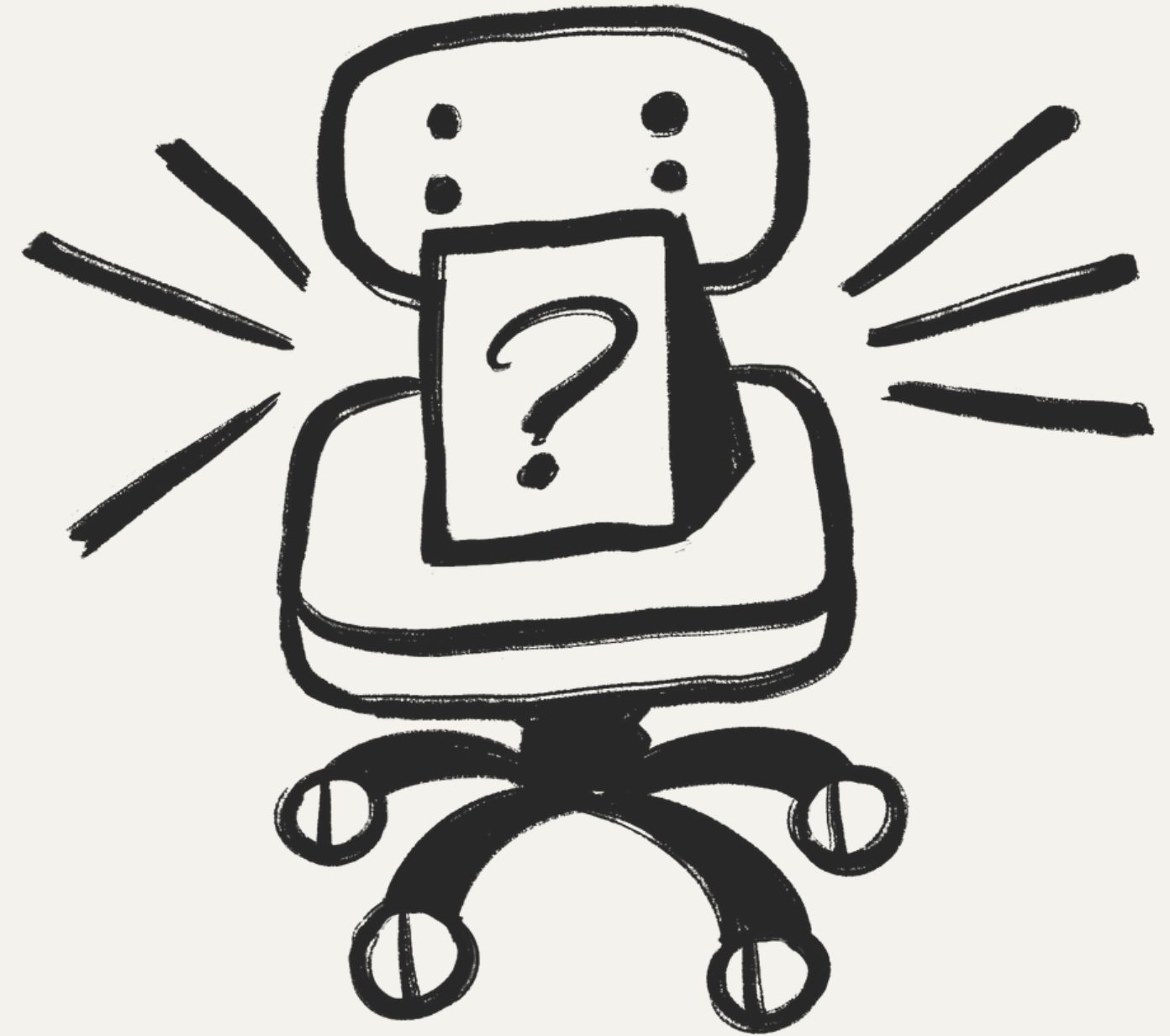
Contadora ( ícone de foto de perfil da contadora)

💬 Disponha! Qualquer dúvida, fico à disposição.

O QUE? (WHAT) DEFININDO A DEMANDA

Identifique claramente a
demanda

Garanta o alinhamento com
as expectativas do cliente





POR QUE? (WHY) ENTENDA A FINALIDADE

Evitar mal-entendidos e retrabalho

Construir uma relação de confiança

Compreenda os objetivos e
necessidades do cliente

QUEM? (WHO)

DEFINA O RESPONSÁVEL

Crie uma tarefa no sistema de gestão de processos com detalhes para a execução da demanda.

Não é você?

Então encaminhe para o responsável todas as informações coletadas e informe ao cliente quem irá dar continuidade no atendimento



QUANDO? (WHEN) QUAIS PRAZOS VOCÊ TEM?

- Descreva as datas de início, datas limites, previsões etc
- Se prometeu, cumpra dentro do prazo combinado. Se viu que não vai ter como concluir, informe ao cliente antes da data combinada.
- Sob hipótese alguma, espero o cliente te cobrar



ONDE? (WHERE)

- o cliente precisa ir até algum lugar?
- Precisa acessar alguma ferramenta? Qual



COMO? (HOW)

ORIENTE O PROCESSO



- Explique o processo ao cliente
- Sane suas dúvidas
- Blinde o seu setor
- Oriente sobre documentos ou informações adicionais necessárias.

QUANTO CUSTA? (HOW MUCH)



- Se gerar alguma taxa, guia de imposto ou outros pagamentos, informe de imediato.
- A demanda está inclusa no contrato?


Diálogo no Estilo de Chat (WhatsApp/Messenger)

[Cabeçalho]


 **Atendimento via Messenger** (simulação)

 **Horário:** 08h45

Cliente ( ícone de foto de perfil do cliente)

 *Bom dia! Preciso do balanço patrimonial de 2024 com urgência.*

Contadora ( ícone de foto de perfil da contadora)

 *Olá, Bom dia, [Nome do Cliente]! Certo, podemos preparar o balanço para você. Poderia me informar, por gentileza, qual será a finalidade do documento e o prazo que você precisa?*

Cliente (🟢)

💬 *Será para participar de uma licitação. A apresentação está marcada para o dia 20 de fevereiro.*

Contadora (🔵)

💬 *Entendido, obrigada pela informação! Você já verificou se os demais documentos necessários para a licitação estão em ordem?*

Cliente (🟢)

💬 *Ainda estou providenciando, mas acredito que consigo tudo a tempo. O que preciso mesmo é que o setor fiscal envie todas as certidões atualizadas.*

Contadora (🟦)

💬 *Perfeito. Poderia me enviar, por gentileza, uma cópia do edital da licitação? Vou encaminhá-lo para o responsável do setor fiscal e pedir que ele te envie as orientações sobre as certidões até amanhã. Assim, podemos garantir que tudo esteja correto.*

Cliente (🟩)

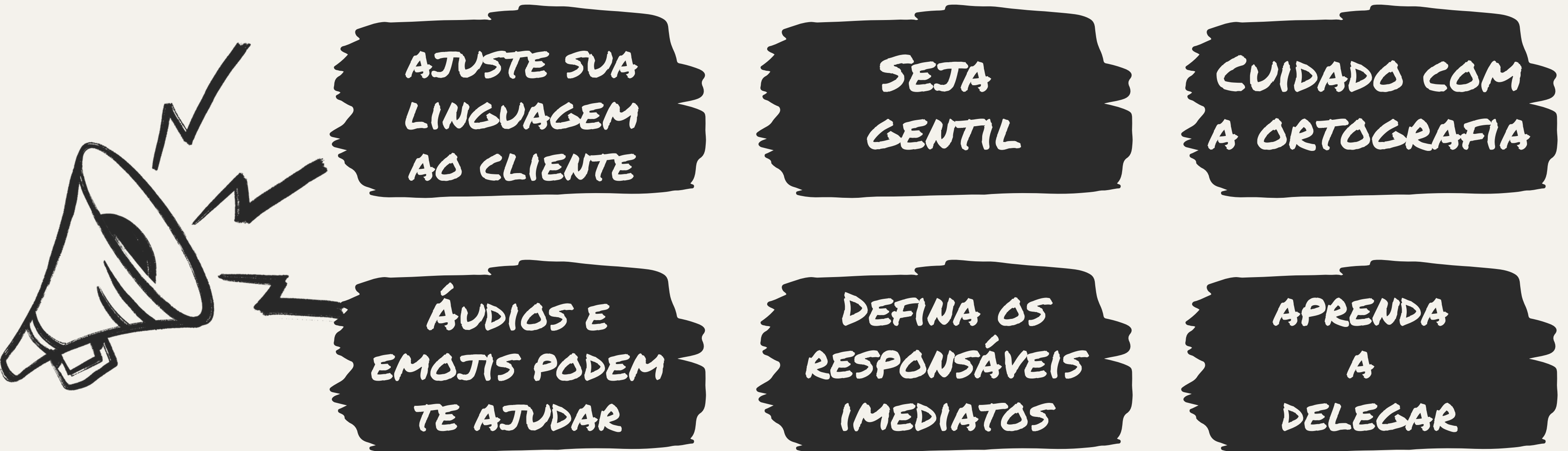
📎 **[Anexo: edital_licitacao.pdf]**

💬 *Claro, segue o edital! Muito obrigada!*

Contadora (🟦)

💬 *Ótimo! Vou checar aqui se já tenho todas as informações necessárias para concluir o balanço. Até o final do dia, te passo tudo direitinho, combinado?*

DICAS DE OURO





!!!
OBRIGADA!

 @profejulianacoelho