



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
- ✓ **Consultora/Mentora** de Contadores voltada à 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

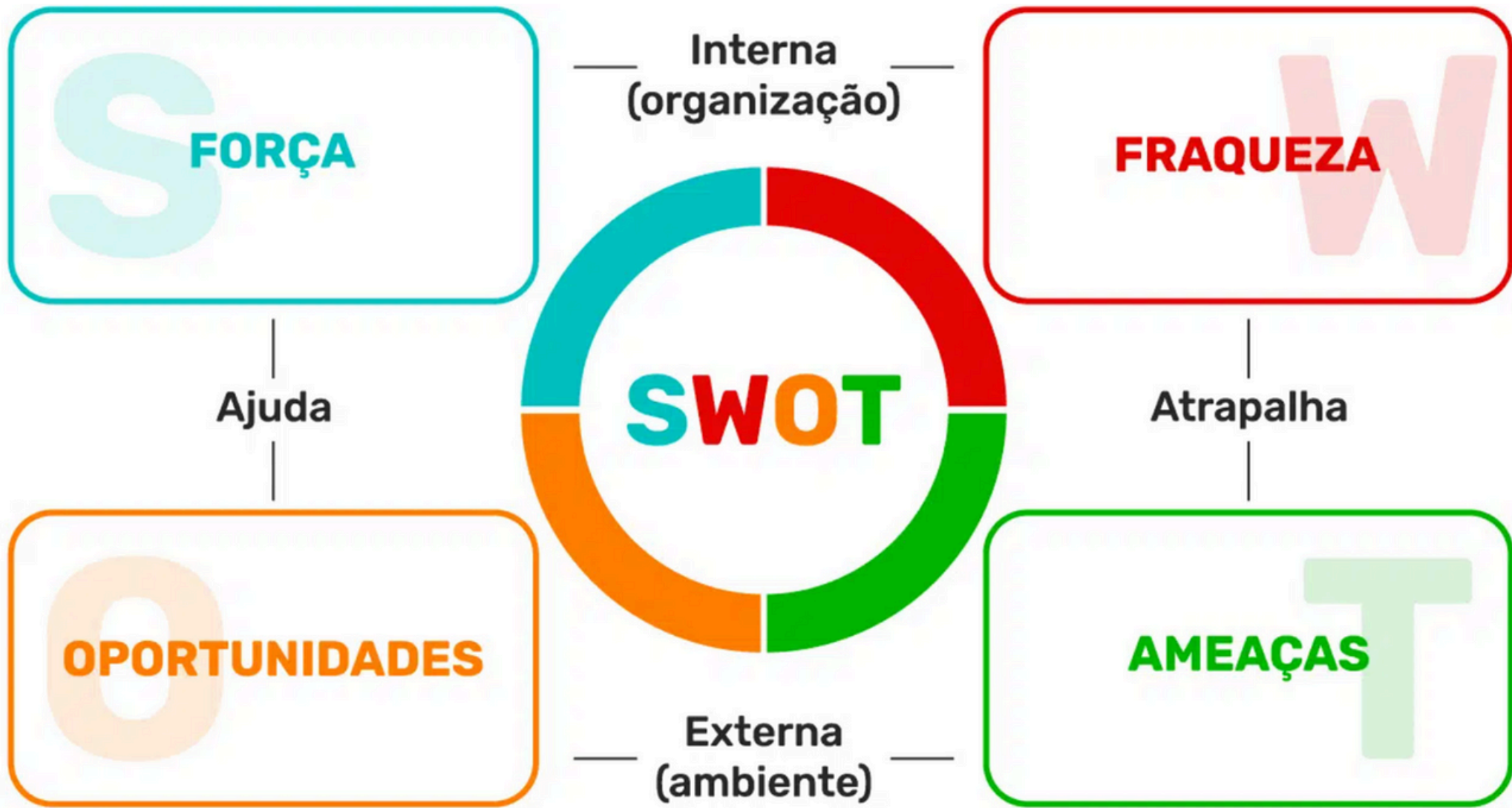
Perguntas estratégicas:

"Como você se vê daqui a 5 anos?"

"O que mais gosta de fazer?"

"O que gera desconforto?"



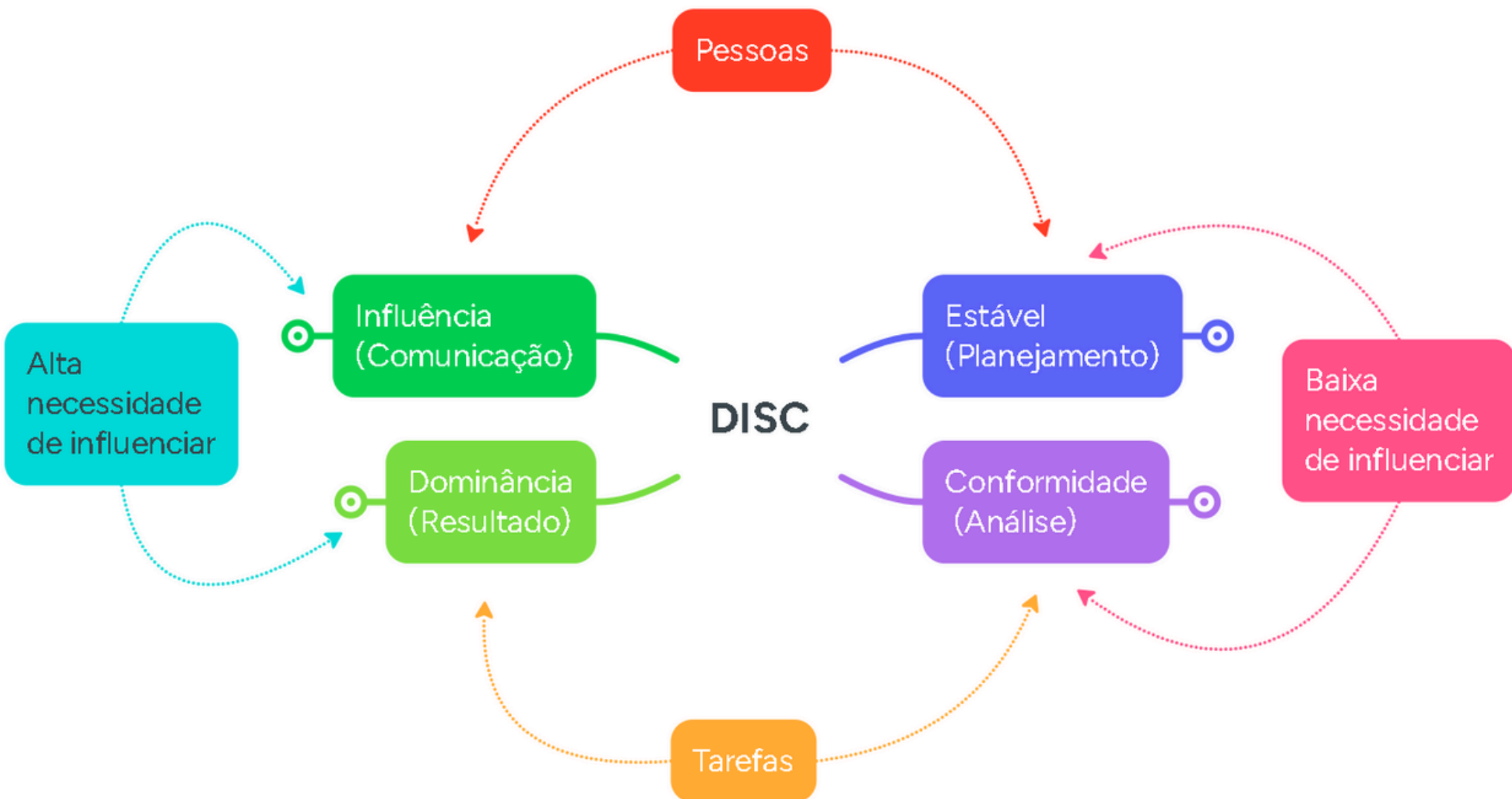


CONHEÇA O PERFIL DO SEU TIME

testes de perfil
comportamental podem ser
excelentes aliados.

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





COMUNICADORES

Influência

Motivado por:
Liberdade e criatividade

Busca:
Relacionamento

EXTROVERTIDOS

RELACIONAIS

I

D

PLANEJADORES

eStabilidade

Motivado por:
Segurança e lealdade

Busca:
Colaboração

INTROVERTIDOS

S

C

PROCESSUAIS

Dominância

Motivado por:
Desafios e eficácia

Busca:
Resultados

EXECUTORES

Cautela

Motivado por:
Altos padrões e eficiência

Busca:
Precisão

ANALISTAS

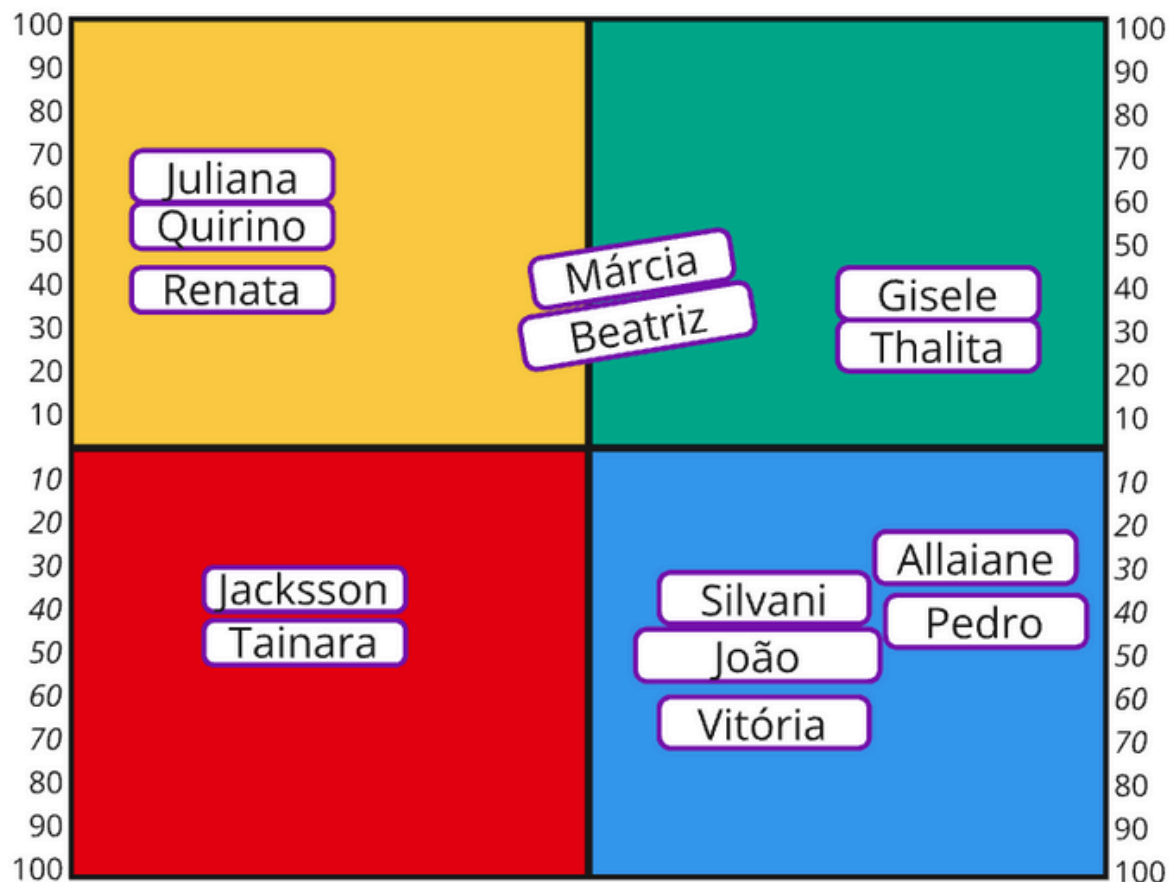
PESSOAS

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

Planejamento
Cooperação. São bons
ouvintes, acolhedores e
conciliadores

Influência

Estabilidade



ALTA NECESSIDADE
DE INFLUENCIAR

BAIXA NECESSIDADE
DE INFLUENCIAR

Dominância

Conformidade
(Analítico)

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

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



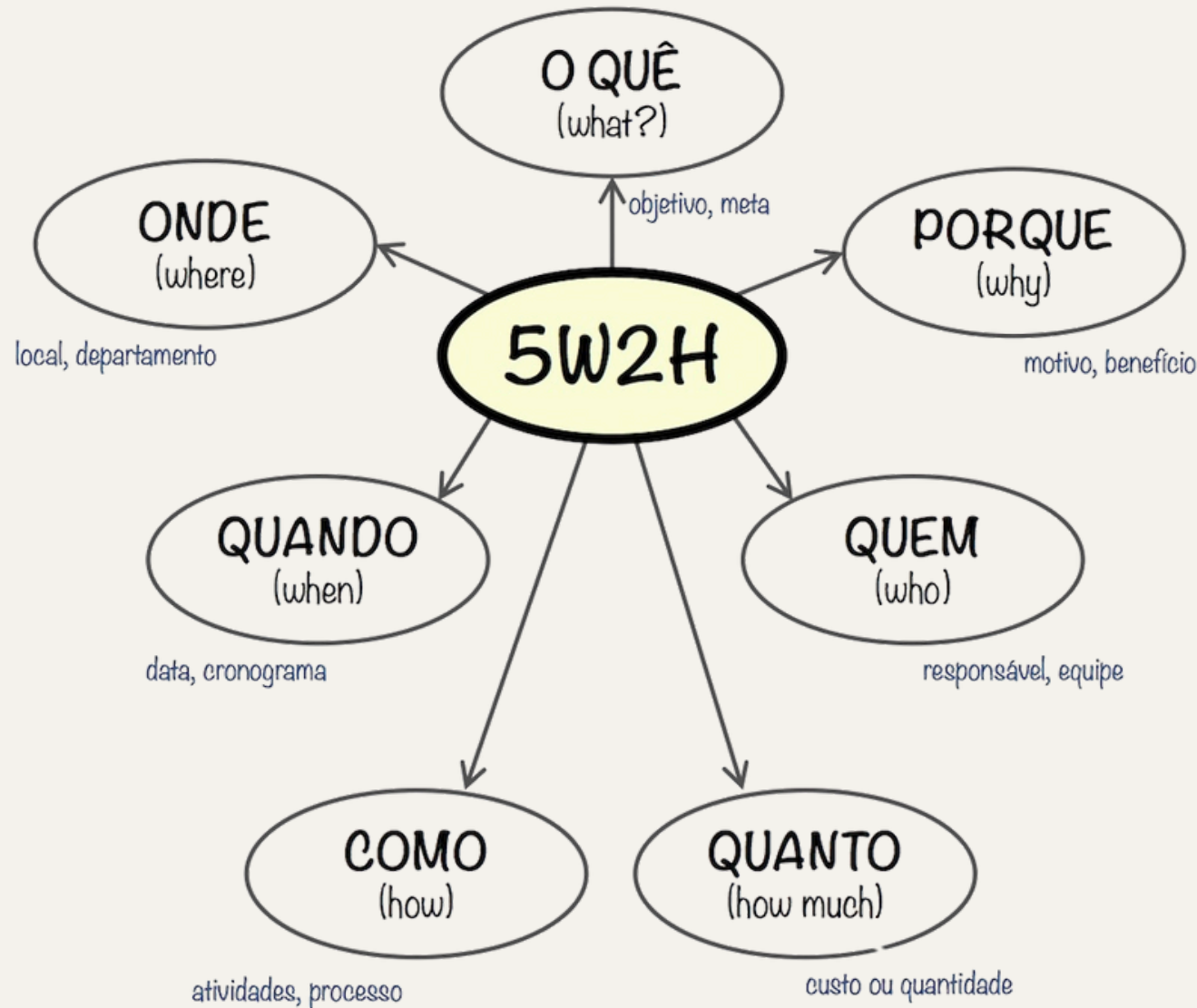
INFORMAÇÕES

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 (🟢)

💬 Bom dia! Preciso cadastrar meu pró-labore.

Contadora (🟡)

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

Cliente (🟢)

💬 Amiga, eu não entro no sistema não.

Contadora (🟡)

💬 Entendi! Você tem algum funcionário que possa fazer esse procedimento? Como todas as solicitações são feitas por lá, essa etapa pode ser realizada mais rapidamente.

Cliente (🟢)

💬 Tenho urgência.

Contadora (🟡)

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

Cliente (🟢)

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

💬 Pró-labore: 3 mil.

Contadora (🟡)

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


[No dia seguinte]

 Horário: 15h10

Cliente (🟢)

 Oi, deu certo?

Contadora (🟡)

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

Cliente (🟢)

 Pode me enviar?

Contadora (🟡)

 Você precisa do recibo de pagamento?

Cliente (🟢)

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

Por



profejulianacoelho

Contadora (👤)

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

Cliente (👤)

💬 Pode ser!

Contadora (👤)

📎 [Enviou Recibo de Pagamento.pdf]

Cliente (👤)

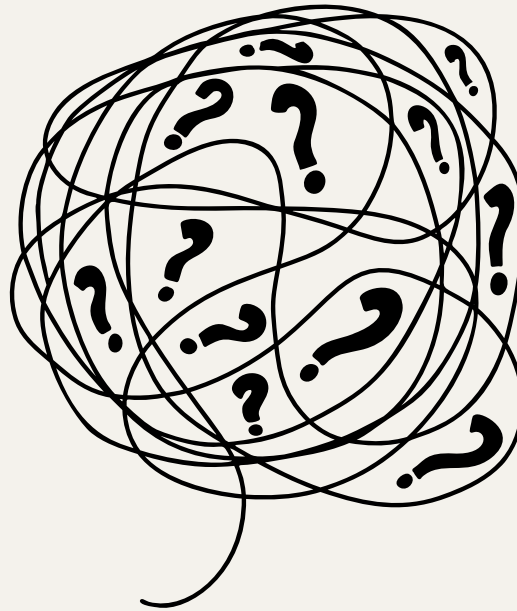
💬 Obrigadaaaa!

Contadora (👤)

💬 Disponha! Qualquer dúvida, fico à disposição.

O QUE? (WHAT) DEFINA A DEMANDA

Identifique
claramente
a demanda



Garanta o
alinhamento
com as
expectativas
do cliente

POR QUE? (WHY) ENTENDA A FINALIDADE

Evite mal-entendidos e retrabalho

Construa uma relação de confiança

Compreenda os objetivos e
necessidades do cliente

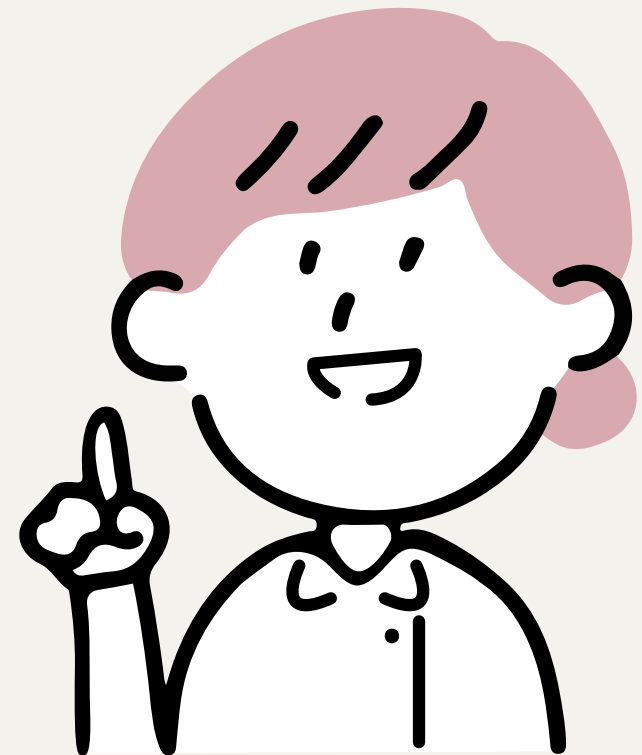


QUEM? (WHO) DEFINA O RESPONSÁVEL

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 não vai conseguir concluir, informe ao cliente antes da data combinada.
- Sob hipótese alguma espere o cliente te cobrar

ONDE? (WHERE)

- o cliente precisa ir até algum lugar?
- Precisa acessar alguma ferramenta? Qual?
- E o teu time, como irá fazer?



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 em contrato?

DICAS DE OURO



AJUSTE SUA
LINGUAGEM
AO CLIENTE

SEJA
GENTIL

CUIDADO COM
A ORTOGRAFIA

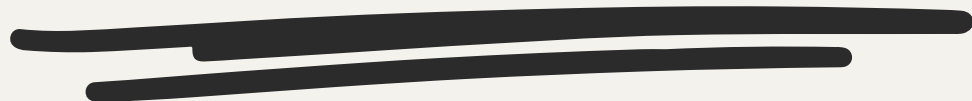
ÁUDIOS E
EMOJIS PODEM
TE AJUDAR

DEFINA OS
RESPONSÁVEIS
IMEDIATOS

APRENDA
A
DELEGAR



OBRIGADA!



 @profejulianacoelho