COMO IMPLEMENTAR O SUPORTE NA SUA EMPRESA

HER.ME.S SOLUÇÕES DIGITAIS

DICAS

Esse manual é **interativo**. Sempre que você vir uma palavra **sublinhada**, clique nela para ser direcionado para o material extra.

Parte desse manual foi disponibilizado gratuitamente no nosso blog, então se você já tiver lido o artigo *"5 razões para implementar o time de suporte"* você pode pular essa parte! ;-)

Boa leitura!

HERMES SOLUÇÕES DIGITAIS

SUMÁRIO

Introdução.....3

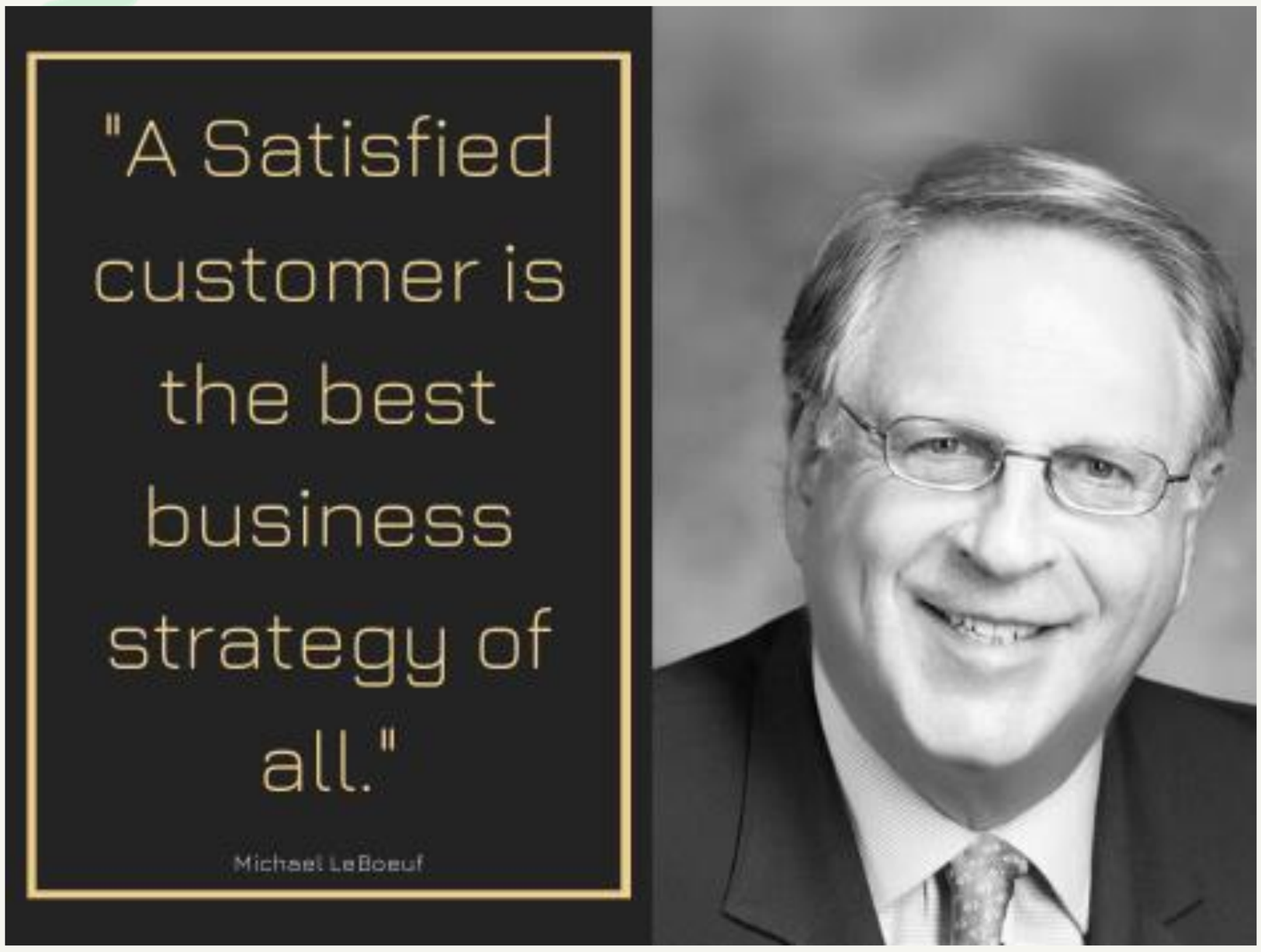
5 Razões para implementar.....6

Passo a Passo

- Entenda quem é seu cliente.....15
- Determine a função do seu time.....16
- Determine os canais.....18
- Ferramenta de Suporte.....20
- Contratação dos Agentes.....22
- Processos e Fluxos.....34
- Métricas Importantes.....36
- Gestão.....42

Conclusão.....44

INTRODUÇÃO



"Um cliente satisfeito é a melhor estratégia de negócio" a célebre frase de Michael LeBoeuf, autor de 8 Best-sellers de gestão de negócios deveria estar no mindset de **todo** gestor.

Antigamente os clientes eram muito influenciados pelas mídias pagas e a troca de experiências era feita apenas no chamado boca-a-boca.

INTRODUÇÃO

Hoje em dia, com as redes sociais e a facilidade de troca de informações, esse método ganhou proporções estratosféricas.

Isso porque **1 cliente insatisfeito** pode alcançar milhões de milhares de outros potenciais consumidores (clique aqui pra ver um case de **INsucesso** que publicamos recentemente no nosso blog).

Por isso, é **essencial** ter um atendimento ao cliente de **qualidade**!

INTRODUÇÃO

“Mas não tenho dinheiro para investir em pessoal e ferramentas de suporte” você pode dizer.

De fato, esses custos podem ser elevados, mas é uma estratégia que se paga a médio prazo.

Comece a oferecer o serviço com **qualidade** pagando metade do preço dos métodos convencionais, clique aqui e saiba como.

Pule as 5 razões
para implementar
o suporte

5 RAZÕES PARA IMPLEMENTAR

1- Resolver dúvidas antes de virarem problemas:

Como já falamos brevemente, resolver as dúvidas dos clientes e **gerar valor** são as novas formas de vender e fidelizar seus clientes.

Os maiores players do mercado são justamente aqueles que focam na qualidade do atendimento ao consumidor.

É essencial que você consiga sanar as dúvidas e resolver problemas simples **antes** que eles tomem grandes proporções.

5 RAZÕES PARA IMPLEMENTAR

Vamos supor que você tenha uma loja de camisetas, e João comprou 5 delas, mas uma chegou com defeito.

Se o João **não tiver** alguém da **sua empresa** responsável por resolver esse tipo de problema ele vai direto para suas **redes sociais** ou para sites de reclamação contar o quão insatisfeito ele está com o seu produto.

E o que tinha sido apenas um erro no processo pode manchar sua reputação.

5 RAZÕES PARA IMPLEMENTAR

Agora imagine que o João é um **influencer**, além dos seus amigos próximos, todos os seguidores dele irão falar mal da sua marca, o que pode ser fatal para sua organização.

Por isso, é importante que ele tenha a quem **recorrer dentro da sua empresa**, alguém que **resolva** o problema e que possa **convertê-lo de insatisfeito a promotor da sua marca.**

5 RAZÕES PARA IMPLEMENTAR

2- Trazer inputs para sua organização:

O setor de suporte é a melhor forma de ouvir seus consumidores. Muitas vezes criamos produtos e features com base no que acreditamos ser a necessidade do cliente, mas na prática essas estratégias não se mostram tão relevantes assim para eles. Por isso é importante **ouvir**.

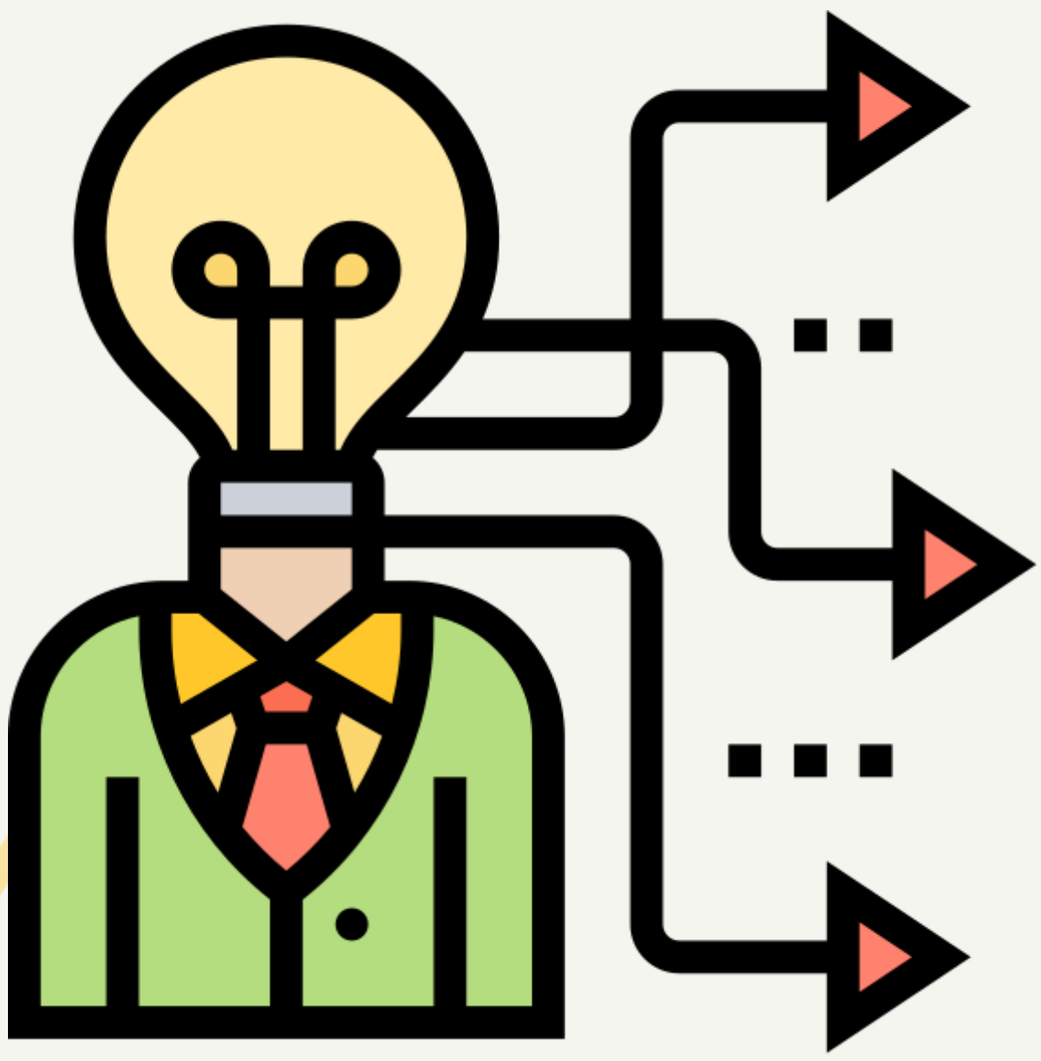
Através do feedback e dos problemas encontrados, você pode trazer inputs para os outros setores da empresa para que a experiência do seu usuário seja cada vez melhor.

5 RAZÕES PARA IMPLEMENTAR

3- Mudar os rumos com segurança

Com base nos inputs trazidos as mudanças de rumo são muito mais seguras, você foca naquilo que o seu cliente **efetivamente precisa**!

Lembre-se, resolver as dores dos clientes é a nova forma de vender. Você precisa **entender** as causas para poder **solucionar** o problema.



5 RAZÕES PARA IMPLEMENTAR

4- Geração de valor para seu produto/serviço

Nem sempre os feedbacks dos clientes causam mudanças no seu produto ou serviço, às vezes são simplesmente **sinalizadores** para questões que precisam ser melhor explicadas.

Criando documentos e materiais de apoio ao cliente você gera **mais valor ao seu produto/serviço.**

5 RAZÕES PARA IMPLEMENTAR

5- Planejar o crescimento e prever riscos

Com base nas **necessidades** dos seus consumidores, os gestores conseguem traçar as melhores estratégias para crescimento e expansão.

Focando naquilo que o cliente mais precisa e que, muitas vezes, nem ele sabe ainda que necessita, você estará se **antecipando** na resolução de suas dores, uma das melhores estratégias para **fidelizar emocionalmente** o cliente.

5 RAZÕES PARA IMPLEMENTAR

E essas são apenas **algumas** das **vantagens** de oferecer suporte.

Mas vamos à parte prática, afinal, não é apenas oferecer o atendimento, se ele não for de **qualidade** a estratégia pode ser um tiro no pé.

Vamos passar para você um passo a passo para estruturar seu time de suporte.

PASSO A PASSO

HER.ME.S SOLUÇÕES DIGITAIS

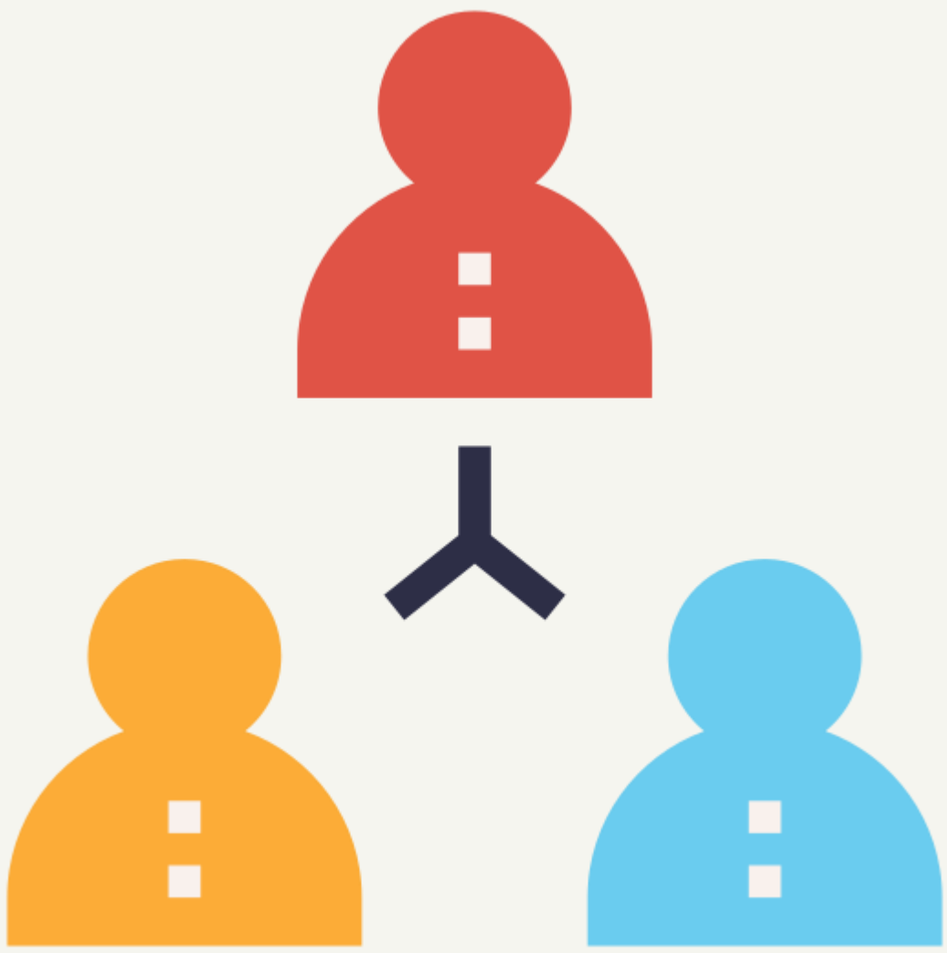
1 - ENTENDA QUEM É SEU CLIENTE

Se você é uma empresa B2C, seu cliente costuma ser bem definido. Mas em outros modelos de negócio, nem sempre é o caso.

Por isso é preciso definir **quem será atendido** pelo setor.

Você pode fazer perguntas como:

- Quem compra meu produto/serviço?
- De que forma é o contato hoje?
- Qual seria a forma ideal de ajudar essa pessoa?



2- DETERMINE A FUNÇÃO DO SEU TIME

Com o cliente em mente, você precisa definir em qual estágio da compra irá entrar essa equipe.

Separamos algumas perguntas que podem te ajudar a definir

- Antes da venda ou Depois?
- Vai ser o mesmo time para os 2 casos?
- Quais os principais problemas que eles devem analisar?
- Será mais voltado para venda ou para a parte técnica?
- Que valores da minha empresa eu preciso repassar para o time de atendimento?

2- DETERMINE A FUNÇÃO DO SEU TIME

Nada impede que você tenha mais de um time de atendimento ao cliente, dependendo da complexidade do seu negócio, você pode atuar em diversas frentes e de formas distintas.

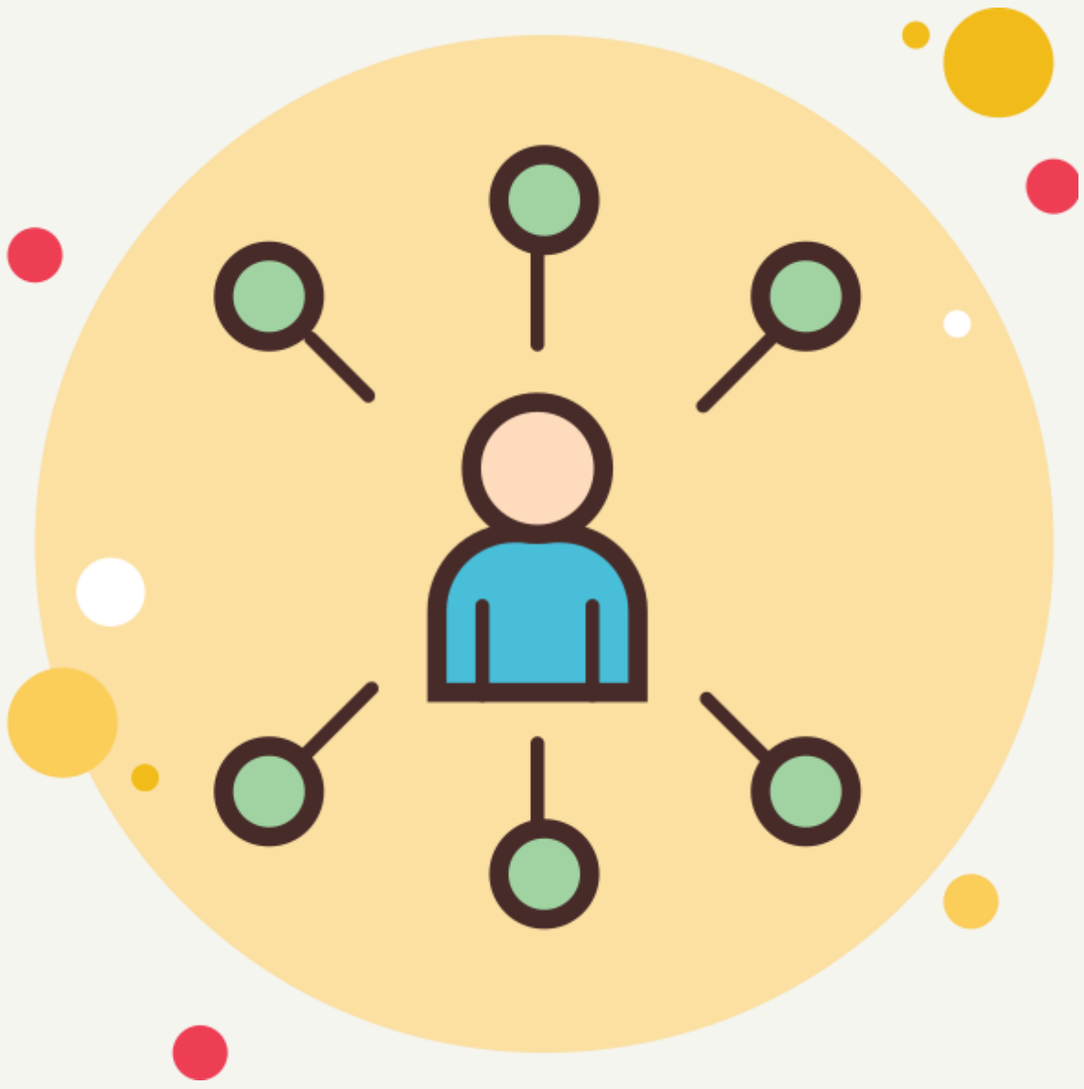
3- DETERMINE OS CANAIS

É preciso determinar **quais canais** serão disponibilizados para entrar em contato. Isso vai depender bastante do tipo de negócio e de cliente que você tem.

Seguem algumas opções de locais que você pode disponibilizar o atendimento:

- chat no seu site
- e-mail
- Whatsapp (tendência mundial)
- Telegram (tem crescido cada vez mais, especialmente entre empresários)
- Messenger (Facebook)
- Telefone (cada vez mais em queda)
- Plataforma própria (em geral, demanda mais da sua equipe de TI)

3- DETERMINE OS CANAIS



A tendência mundial é a utilização de plataformas omnichannel (multi-canais) que centralizam as mensagens em um sistema único, facilitando bastante o fluxo de seu atendente e garantindo que ninguém ficará muito tempo sem retorno por esquecimento.

4- FERRAMENTA DE SUPORTE

O mercado está cheio de ferramentas de suporte com as mais variadas funcionalidades.

Você deve fazer um levantamento das funções que **precisa oferecer** para ver quais ferramentas conseguem atendê-lo da melhor maneira possível.

As opções são inúmeras e os valores variam bastante também!

Mas é importante lembrar, que a ferramenta sozinha não resolve os problemas dos clientes, quem vai efetivamente solucioná-los é o time de suporte.

4- FERRAMENTA DE SUPORTE

Selecionamos alguns dos maiores players desse mercado para você:

- Zendesk
- Octadesk
- Movidesk
- LiveChat
- Jivo Chat
- Desk 360

e muitas outras

A busca pela ferramenta perfeita pode ser bem desgastante e longa, aqui na **HER.ME.S** a gente oferece, além da ferramenta, o atendimento ao cliente! Não é demais??

Clique aqui pra saber mais.

5- CONTRATAÇÃO DOS AGENTES

Tendo definidos o público-alvo, os canais e as funções do seu time, é hora de **contratar**.

Esse ponto é, talvez, o **mais sensível** do processo.

Você precisa **garantir** que os integrantes desse time tenham as Skills necessárias para resolver os problemas, mas que sejam capazes também de **encantar o cliente**!

Algumas habilidades são essenciais para um bom agente de suporte, são elas:

5- CONTRATAÇÃO DOS AGENTES

EMPATIA

Talvez essa seja o nosso maior diferencial das máquinas, nossa capacidade de nos **sensibilizarmos** com o problema do outro é fundamental para um atendimento que **encanta!**

PACIÊNCIA

Nem sempre os consumidores são fáceis de lidar, e pessoas com problemas tendem a ser mais **irritadiças**. Por isso é importante que o agente seja **paciente e firme**, sem perder a empatia.

5- CONTRATAÇÃO DOS AGENTES

MULTITAREFAS

Uma coisa que a maior parte das empresas **não leva em conta** e que, muitas vezes, é difícil de perceber, é a capacidade de exercer várias tarefas simultaneamente.

Isso é **extremamente importante**, pois na maior parte do tempo, o agente de suporte precisa falar com **vários clientes** sobre problemas diferentes, tendo que atuar de forma diversa em várias atividades para resolver o problema de forma ágil e com qualidade.

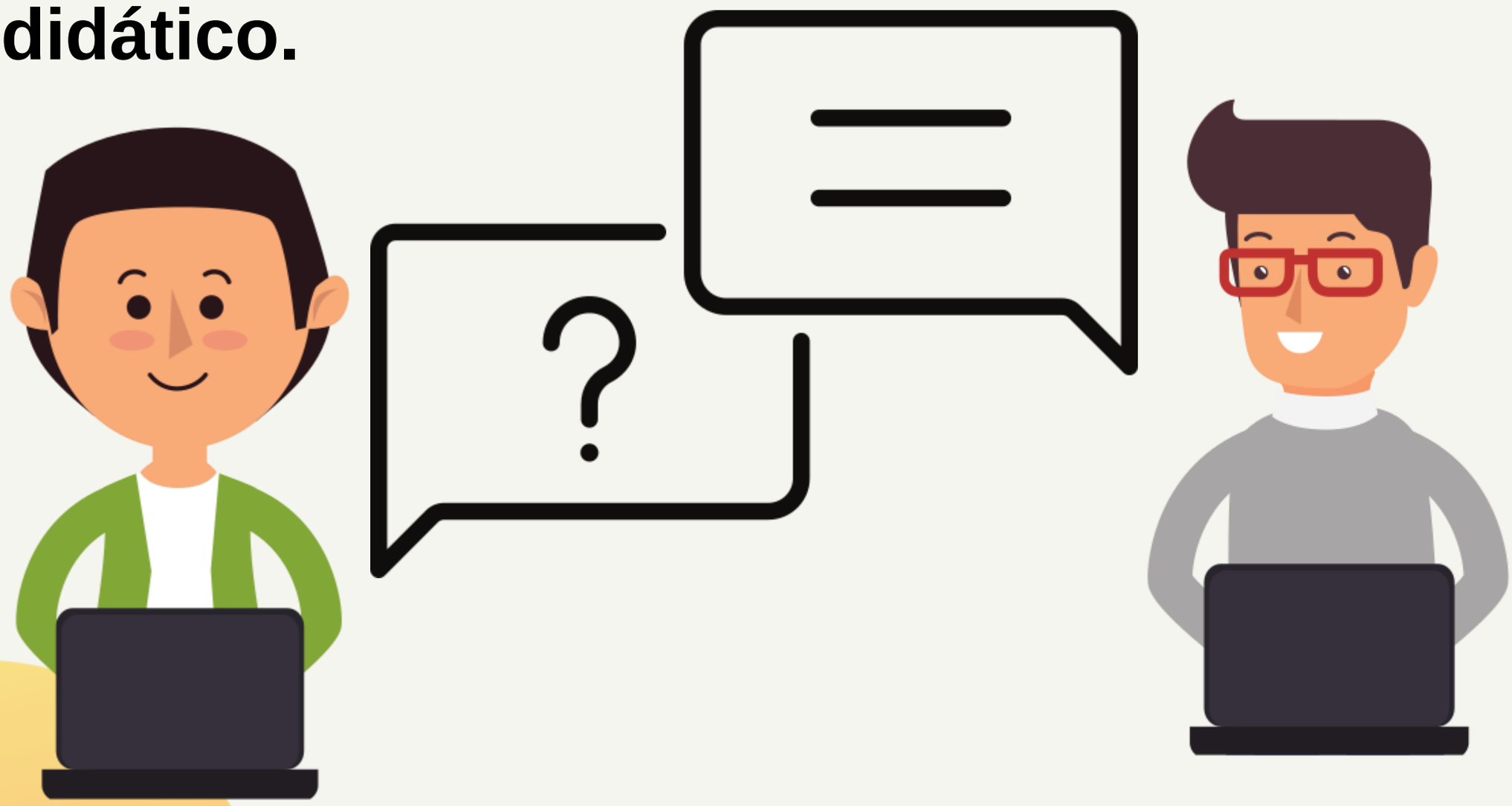
5- CONTRATAÇÃO DOS AGENTES

COMUNICAÇÃO CLARA

Suporte ao cliente é DIÁLOGO!

Seus atendentes **precisam** saber dialogar, é preciso ter **clareza** na forma de passar a informação.

Essa habilidade é especialmente **valiosa** se o seu produto ou serviço for **complexo** ou se o time de suporte estiver lidando com questões mais técnicas, em geral o cliente é leigo no assunto então o atendimento tem que ser **claro e didático.**



5- CONTRATAÇÃO DOS AGENTES

ADAPTABILIDADE

Cada cliente é único!

Alguns serão mais claros no seu problema, outros não saberão explicar direito o que está acontecendo.

Seus atendentes precisam ser **flexíveis** e conseguirem tirar o máximo de informação possível dos diversos tipos de consumidores, adaptando-se a contextos e situações de forma ágil e dinâmica.

5- CONTRATAÇÃO DOS AGENTES

ÉTICA DE TRABALHO

Imagine que sua empresa está passando por uma situação complicada e que isso esteja afetando o cliente, seus agentes de suporte precisam se manter otimistas para não deixarem transparecer os problemas.

Além disso, eles lidam diariamente com **informações sensíveis**, é preciso ter **confiança** de que eles não irão divulgar nenhum dado confidencial de nenhum dos lados.

5- CONTRATAÇÃO DOS AGENTES

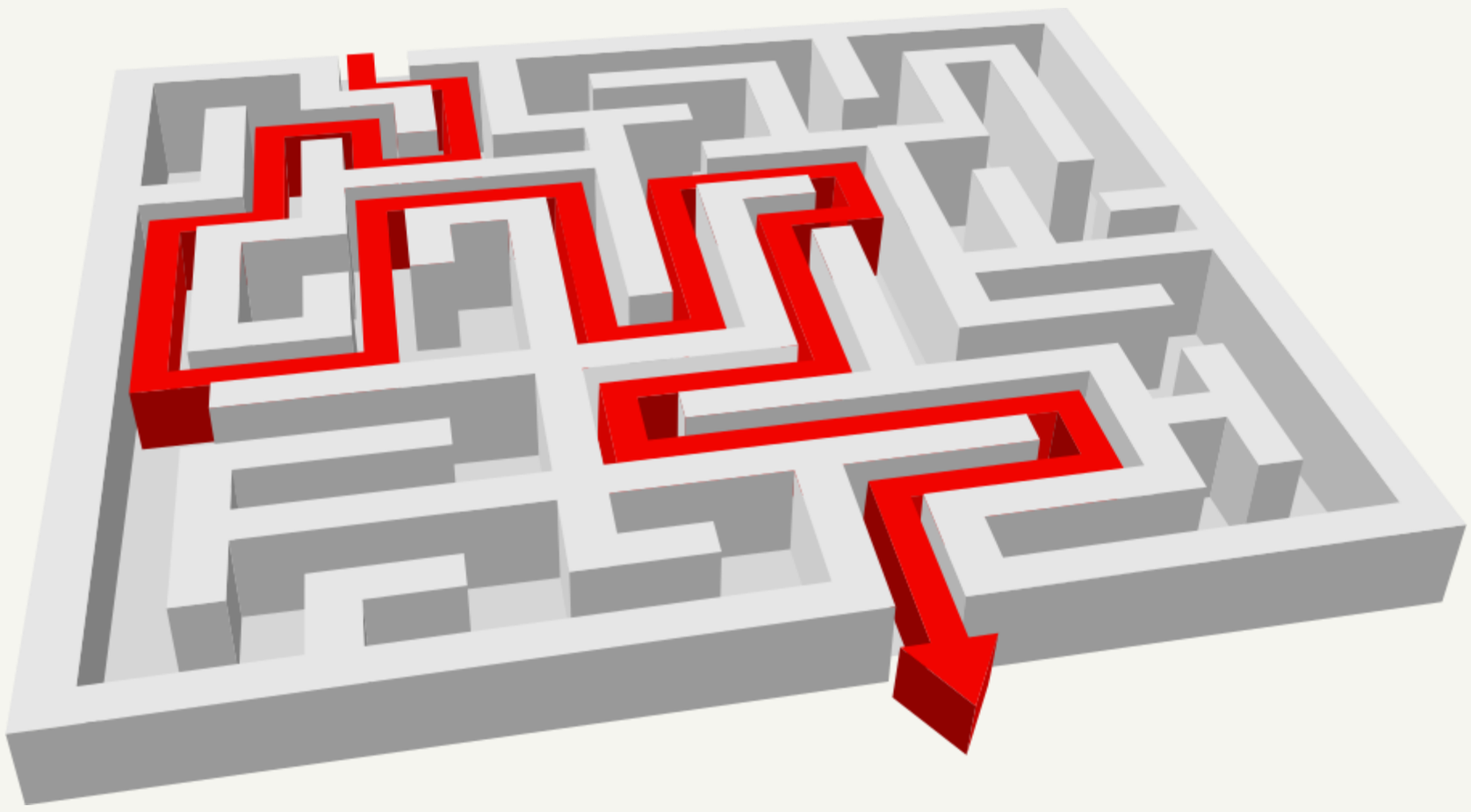
CONHECIMENTO DO PRODUTO

O time de suporte precisa estar alinhado com o produto, conhecer suas funcionalidades e problemas possíveis para poder ajudar o cliente em todas as situações, mesmo nas menos usuais.

5- CONTRATAÇÃO DOS AGENTES

MOVIDO POR DESAFIOS

Por mais que você consiga traçar possíveis gargalos no seu produto/serviço e dificuldades que estão mais propensas a acontecerem, é **impossível** prever **TODOS** os problemas que podem ocorrer. Por isso, seus agentes precisam ser verdadeiras máquinas de resolver problemas!



5- CONTRATAÇÃO DOS AGENTES

OUTRAS HABILIDADES ESPECÍFICAS

Quanto maior a **complexidade** do seu produto ou serviço, mais habilidades específicas seus agentes precisaram ter.

Por exemplo, se sua empresa desenvolveu um Software de modelagem 3D, seus agentes precisam entender minimamente desse setor para poder **falar a mesma língua** que o cliente.

5- CONTRATAÇÃO DOS AGENTES

IDIOMAS

Vai depender do seu tipo de negócio, mas em certos casos, é fundamental que os agentes falem mais de uma língua.

ADEQUAÇÃO DE LINGUAGEM

Seus agentes precisam estar adequados ao seu tipo de linguagem e ao **público alvo**. Você precisa falar como eles, se fazer entender, **criar conexão.**

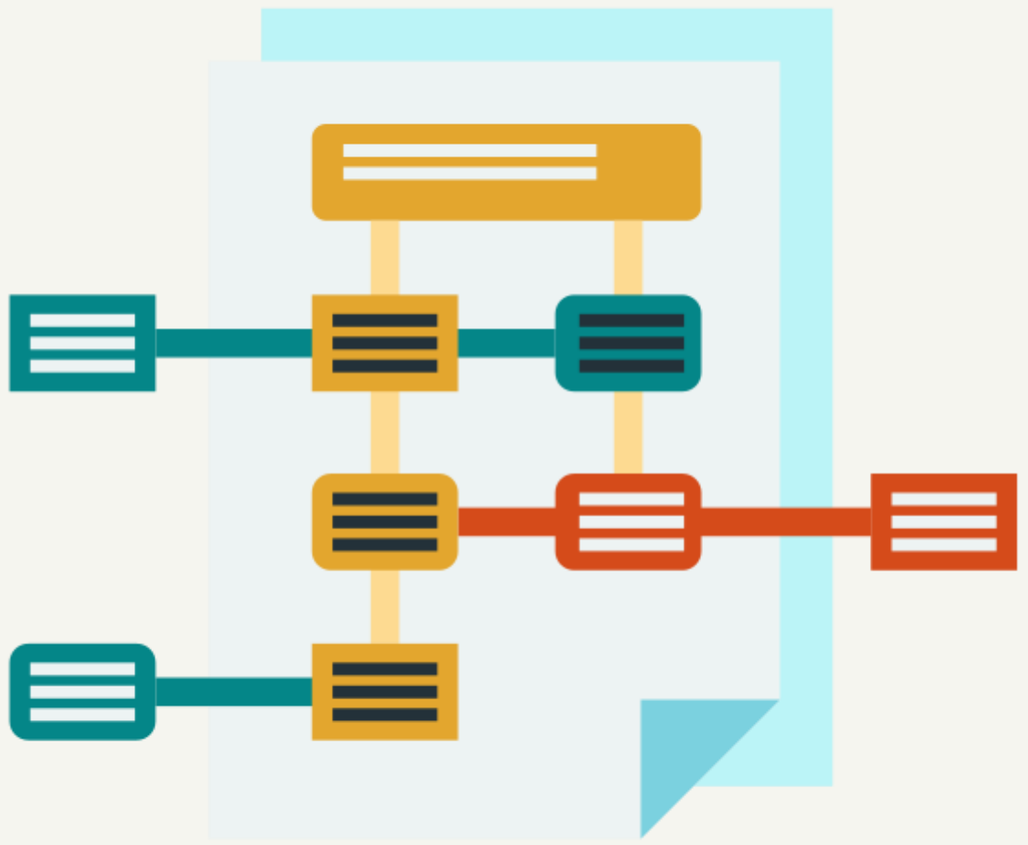
5- CONTRATAÇÃO DOS AGENTES

AGILIDADE

Ninguém gosta de esperar, especialmente quando estamos com algum problema, por isso seus agentes precisam ser ágeis para resolver os problemas rapidamente.

ORGANIZAÇÃO

Para que nenhum cliente fique sem resposta, é preciso manter a organização em todos os fluxos e processos.



5- CONTRATAÇÃO DOS AGENTES

Não, não é fácil encontrar pessoas com todas essas habilidades, por isso o salário médio do agente Jr 1 é em torno de R$ 2800,00.

Esse valor varia com a localização da sua empresa e o tipo de complexidade e formações necessárias.

Por isso, a **HER.ME.S Soluções Digitais** simplifica isso pra você, a gente **oferece o serviço** para que você não tenha que se preocupar com toda a burocracia e você **paga menos da metade** do que gastaría contratando seu próprio time.

clique aqui para saber mais!

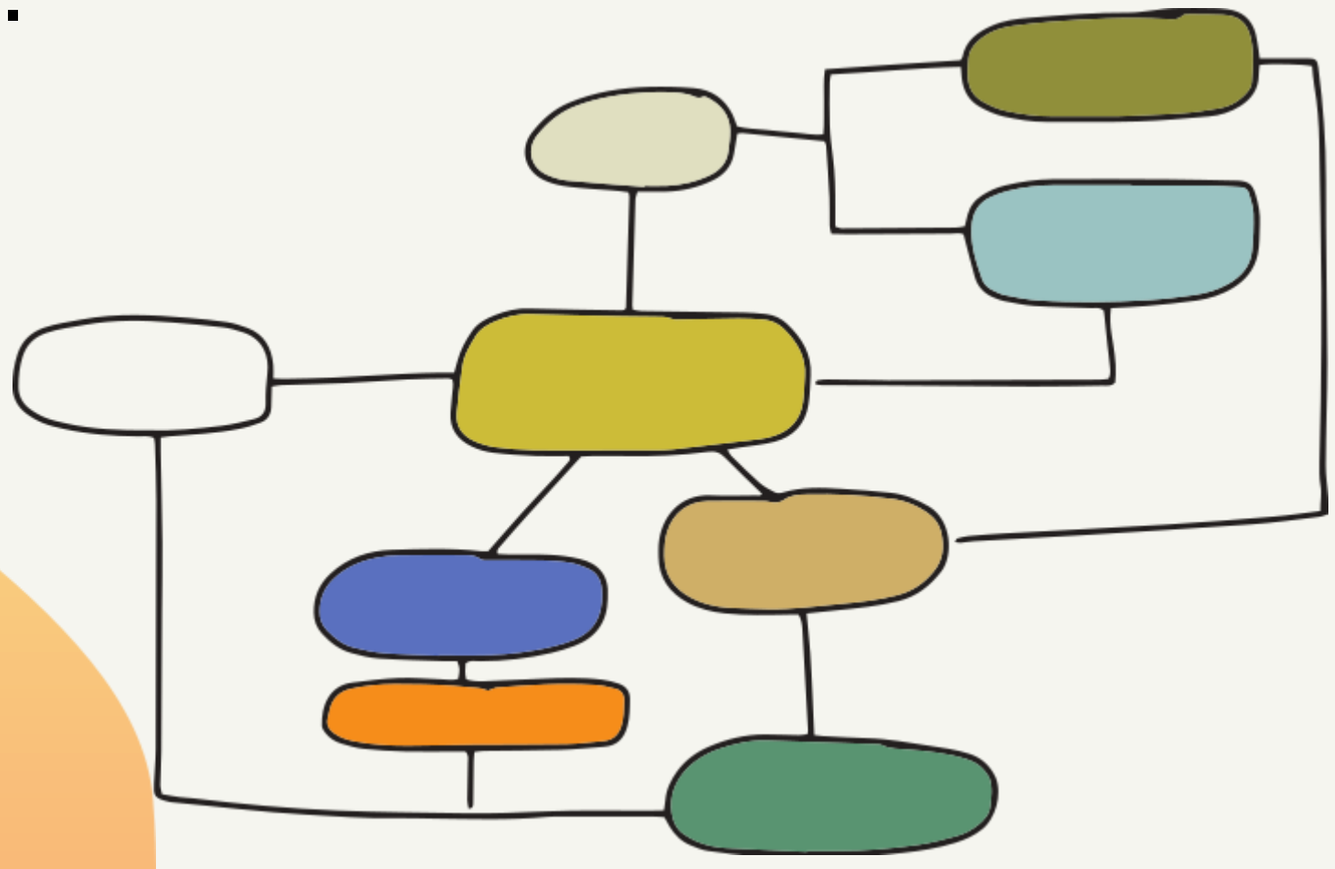
6- PROCESSOS E FLUXOS

É preciso que o time tenha os processos e fluxos bem definidos.

Isso garante **agilidade** e **confiança** para o time e um padrão de soluções, garantindo que todo cliente receberá o mesmo tipo de atendimento.

Essa padronização também auxilia na geração dos inputs e métricas para outros setores da empresa.

O funcionário precisa ter claro quais são as **prioridades** e as **formas de agir** em cada situação.



6- PROCESSOS E FLUXOS

Os agentes devem, também, saber qual o posicionamento correto a seguir em casos que ainda não foram definidos pela empresa, por exemplo, quando surge um problema novo e inesperado, o que fazer? Que tipo de retorno dar para o cliente? Como resolver a questão?

O desenho dos processos é **uma das partes mais trabalhosas e difíceis**, em geral é feito pelo gestor do time, mas deve ser revisto e atualizado constantemente.

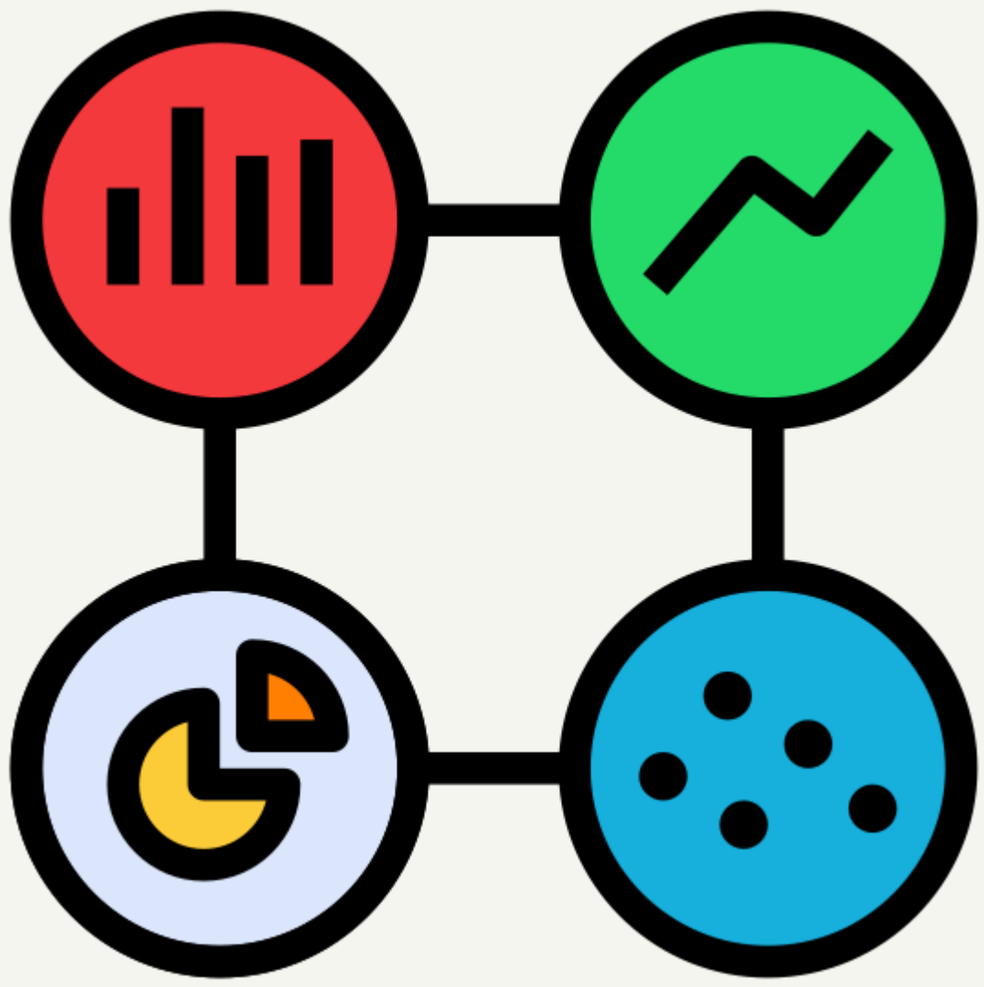
Contratando nossos serviços você tem a **garantia** de **processos bem desenhados** e atualizados durante **toda a vigência** do contrato.

7- MÉTRICAS IMPORTANTES

Ok, você já tem os processos definidos, seu time está montado e atuando, mas o que você está fazendo com as informações que o time tem levantado?

É **essencial** ter métricas para acompanhar as ações que estão sendo feitas!

Separamos algumas perguntas para orientá-lo na hora de definir quais serão essas métricas:



7- MÉTRICAS IMPORTANTES

- Quais problemas ocorrem com maior frequência?
- Quais são as dúvidas mais frequentes dos meus clientes?
- Quais setores mais impactam nos problemas relatados pelo cliente?
- Como podemos resolver essas questões?
- Como as ações internas estão refletindo nos consumidores?
- Como está a qualidade do meu atendimento?
- Como está a taxa de resolução de problemas do time?
- Quão ágil tem sido meus atendentes?

7- MÉTRICAS IMPORTANTES

Essas métricas valem tanto para o trabalho dos agentes de suporte, quanto para os inputs trazidos por eles para outros setores da empresa.

Como falamos anteriormente, o setor de suporte é uma **fonte inesgotável de feedback**!

É uma excelente forma de mensurar seu relacionamento com ele e de descobrir como melhorar seu produto.

7- MÉTRICAS IMPORTANTES

O time de suporte normalmente é passivo (reativo), ou seja, é o cliente que entra em contato!

Ele **quer falar** sobre a experiência dele!

Ele **quer contar** o que está dando errado!

Você só precisa **saber ouvir e resolver!**

Na **HER.ME.S**, nossos especialistas são orientados por KPIs (Indicadores chave de desempenho) definimos os KPIs com base na **agilidade** e **qualidade** do atendimento, para garantir que os **clientes dos nossos clientes** sejam sempre atendidos de forma **rápida e com qualidade.**

7- MÉTRICAS IMPORTANTES

Nossos agentes **sabem exatamente** o que esperamos deles, isso traz **segurança** e o auxilia a trabalhar de acordo com o que lhe será cobrado.

Aconselhamos você a buscar os indicadores que façam sentido na **sua organização** também.

Aqui na **HER.ME.S** a gente trabalha com:

- FRT (tempo de primeira resposta);
- CSAT (Índice de satisfação do cliente);
- Missed Chats (% de chats perdidos, ou seja, clientes que não receberam atendimento adequadamente).

7- MÉTRICAS IMPORTANTES

Outra ação importante é implementar um time de CS (Customer Success - Sucesso do Cliente) para estimular o cliente a falar sobre as experiências **positivas** também, não apenas as negativas.

Além disso, o time de sucesso do cliente é capaz de **conversar** com aquele cliente **insatisfeito** para **transformá-lo em um fã!**

8- GESTÃO

Para conseguir gerir o time, desenhar processos e realizar as análises das métricas, é preciso ter um **gestor qualificado** para a função!

Esse gestor precisa ter as mesmas Skills dos agentes e ainda ter a habilidade de **analisar os dados**, prever riscos, e muito mais!

Como todo gestor, ele precisa saber **liderar** o time para o sucesso e manter os colaboradores motivados!

Ele/a precisa ser **referência** para o restante do time e estar **sempre disposto a ajudar.**

CONCLUSÃO

Achou complicado?

A **HER.ME.S descomplica pra você!**

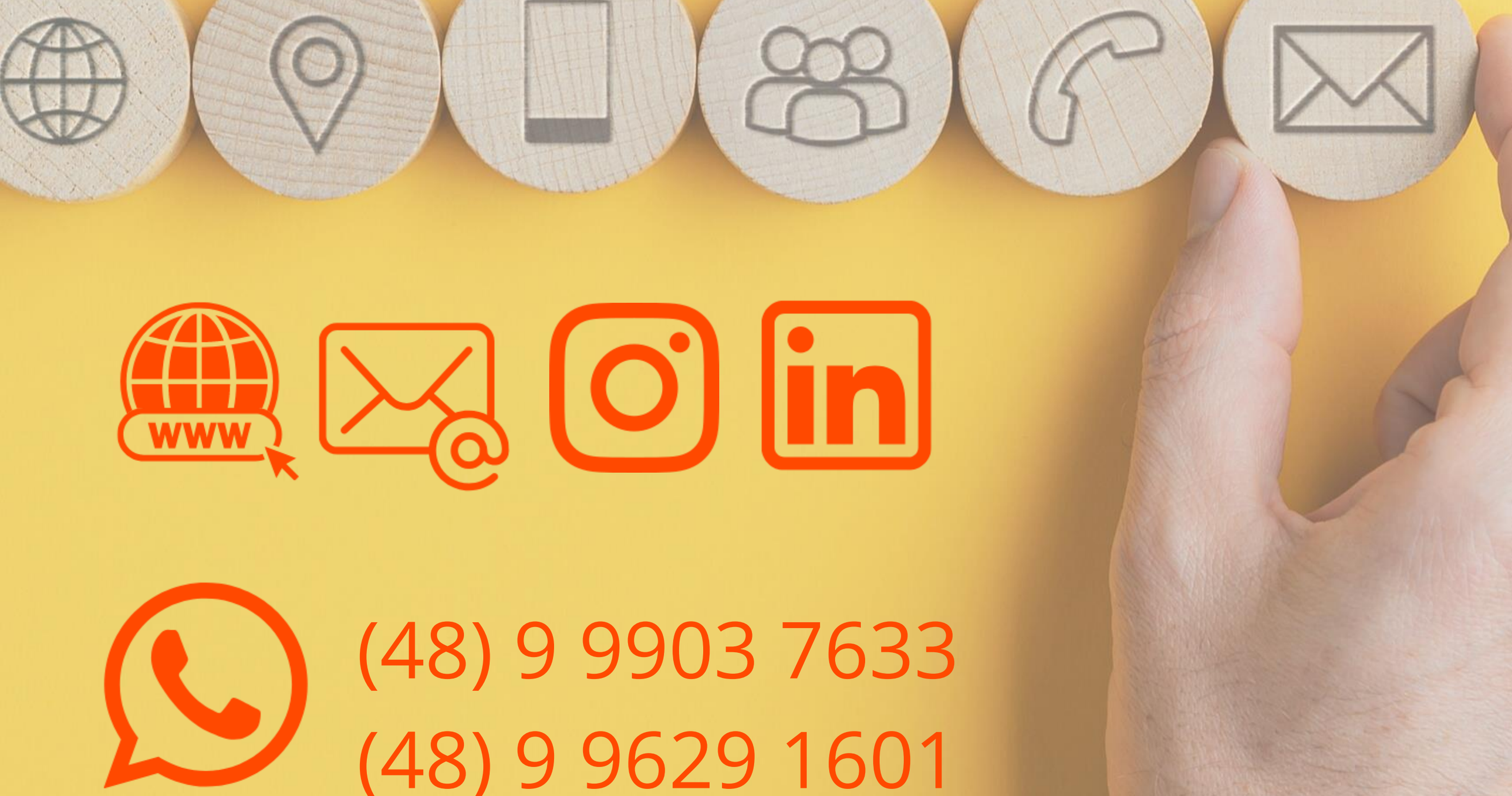
A gente **faz tudo o que explicamos nesse e-book**! Inclusive os desenhos dos processos e fluxos, ainda te devolvemos **relatórios** e **análises** para que você possa levar os inputs de forma fácil para os outros setores da sua companhia.

Tudo isso com **qualidade**, **segurança** e por um **custo** muito **abaixo** do que você gastaria com contratação de funcionários.

Entre em contato para contratar!

HERMES

soluções digitais



(48) 9 9903 7633

(48) 9 9629 1601