

Foco: Representantes de Serviço a Clientes
Programa base: *Inbound Service Excellence*.

SITUAÇÃO

Uma grande empresa no sector das telecomunicações estava a ser alvo de grandes mudanças derivadas de várias fusões e aquisições. A alteração das condições económicas e a importância dos centros de *call center* exigiam novas abordagens e soluções.

O foco desta Companhia era conseguir ultrapassar exigências da indústria e tornar-se cada vez mais competitiva. Como tal, era necessário fazer crescer o negócio e a quota de mercado, tornando-se numa organização fornecedora de soluções completas para os seus clientes.

Esta iniciativa incluía soluções de consultoria e sistemas para ajudar os Clientes nas suas opções estratégicas de comunicações.

A empresa procurava uma solução para os seus representantes de *Call Center* que abordasse quatro pontos-chave: Produtividade, Rentabilidade, Satisfação dos Clientes e Gestão de Custos.

Nesse sentido, a empresa desenvolveu planos estratégicos de crescimento e desenvolvimento baseados nestes quatro factores críticos de sucesso.

A solução da Wilson Learning centrou-se no aumento da satisfação dos Clientes e no aumento da produtividade dos *call centers* através do programa *Inbound Services Excellence*.

O programa foi direccionado para Representantes de Serviço a Clientes, os quais estavam focados no serviço ao Cliente e, portanto, dificilmente, aceitariam e compreenderiam o seu papel nas vendas. Paralelamente, a companhia pretendia desenvolver uma nova cultura e mudança estratégica em que, *“toda a gente está nas vendas”*.

ABORDAGEM

A Abordagem da Wilson Learning passou por ajudar a empresa a capitalizar a sua própria alteração estratégica para as vendas, maximizando as oportunidades de *cross-selling* e *up-selling* através da sua experiência e contacto com os decisores nos *call centers*.

A empresa necessitava de um programa de treino que ajudasse os seus colaboradores a aplicarem imediatamente no trabalho as novas competências.

A Wilson Learning propôs assim uma solução que incluiu e-ISE (E-learning), um workshop presencial em ISE e sessões de coaching de ISE para que os gestores dos *call centers* também adquirissem os conhecimentos, competências e ferramentas necessárias para orientarem e reforçarem a performance dos seus colaboradores.

No final, foi treinado um total de 80 Gestores, incluindo o Vice-Presidente da empresa e cerca de 600 Representantes de Serviço a Clientes.

RESULTADOS

Imediatamente, a duração das chamadas começou a diminuir e iniciou-se a transição de um serviço de perguntas ao Cliente para uma situação de venda. Na primeira semana, os resultados das vendas também foram surpreendentemente positivos.

CONCLUSÃO

Muitos *Call Centers* têm um *turnover* de 30 por cento e, por vezes, até de **70 por cento**. Uma melhoria de 10 por cento nesse rácio pode traduzir-se na poupança de milhões de dólares. Em vários estudos realizados, os gestores de *Call Center* afirmaram que a entrada e saída de pessoas custa pelo menos 70.000 dólares – em recrutamento, selecção, treino, salários e, mais importante, oportunidades perdidas.

Perder 500 pessoas por ano, significa perder **35 milhões** de dólares! Uma melhoria de 10 por cento na retenção dos seus colaboradores poupa-lhe **5 milhões** de dólares!