



## INBOUND SERVICE EXCELLENCE

A tecnologia alterou completamente a forma de operar dos *Call Centers*. Ferramentas como web sites e softwares de gestão de Clientes tornaram as tarefas mais fáceis, mas essa tecnologia também elevou as expectativas dos Clientes. As questões e reclamações dos Clientes dos serviços tornaram-se mais

difíceis de responder. Os profissionais de serviço aos Clientes têm de melhorar as suas competências interpessoais e têm de aperfeiçoar as suas interações para manter e elevar a satisfação de cada Cliente. Assim, os Serviços de Atendimento ao Público têm vindo a descobrir que os profissionais de *call*

*center* são uma fonte de poder para aumentar a credibilidade destes Serviços, bem como posicioná-los a um nível superior. As entidades de Serviço de Atendimento ao Público mais notáveis gerem os seus *call centers* de forma a elevar a satisfação do Cliente, através de serviços e informação útil e atempada.

*Inbound Service Excellence* é um programa de serviço ao Cliente que melhora dramaticamente a forma como os seus profissionais de *call center* adicionam valor à sua Instituição. Ajudará os participantes a comunicar com clareza as suas competências e a estabelecer credibilidade junto dos Clientes, que por sua vez ficarão mais receptivos para apresentar questões e aceitar as recomendações e sugestões, permanecendo satisfeitos numa relação de longo termo.

### RESUMO DO PROGRAMA

É um facto conhecido que os *call centers* influenciam a forma como a organização é percebida pelo público. Na realidade, os *call centers* possuem um grande impacto sobre a instituição que representam e possuem as suas próprias metas de crescimento, satisfação e rendimento. A utilização eficiente dos *call centers* possibilita a muitas organizações a maximização da satisfação do Cliente.

### DETALHES DO PROGRAMA

A nossa abordagem ao *Inbound Service Excellence* é altamente interactiva, apresentada em dois dias de sala estimulando os profissionais de *call center* na interacção com o Cliente. Ajuda os participantes a compreenderem a perspectiva do Cliente no processo da interacção e ensina como construir satisfação ao longo do tempo, deixando o Cliente

com sentimentos fortes e positivos relativamente à Entidade com quem está a interagir. Os módulos são totalmente configuráveis e customizáveis. Esta característica mostra-se extremamente preciosa dada a dificuldade destes profissionais se deslocarem dos seus locais de trabalho, mesmo que seja apenas por dois dias. Trata-se de um investimento valioso, pois a cada dia que passa cresce uma nova oportunidade para que os seus profissionais satisfaçam ainda mais os seus Clientes.

*Será que as pessoas estão dispostas a esperar mais um dia?*

### RESULTADOS

- ✓ Experiência com o Cliente: Integração com o programa e introduz o Modelo da Lealdade do Cliente;



PERFORMANCE • FULFILLMENT • RESULTS

- ✓ Guiar a Chamada: Desvenda os desafios da gestão da quantidade contra a qualidade da interação. Desenvolve habilidades verbais e competências para saber ouvir. Ensina processos de cortesia que devem ocorrer durante os contactos;
- ✓ Descobrir Necessidades: Técnicas para questionar, que incluem processos de transição até à descoberta das necessidades e questões mais profundas;
- ✓ Oferecer Soluções: Como fazer apresentações eficazes, abordando as necessidades e questões do Cliente;
- ✓ Finalizar o Serviço: Processo para responder às objecções do Cliente, através de técnicas para concluir cada contacto de forma profissional.