5 PECADOS CAPITAIS EM UMA IMPLANTAÇÃO DE UMA OPERAÇÃO DE SAC

A diretoria acaba de aprovar o projeto de implementação do SAC (Sistema de Atendimento ao Cliente) em sua empresa e você foi designado como responsável pela implementação / execução desse projeto. A mensagem da diretoria para você foi simples e clara: "Esperamos que o SAC traga satisfação de nossos clientes, reduza problemas nos nossos processos internos e consequentemente, aumente o faturamento da empresa".

Pois bem, diante destas premissas, um valor orçado e um prazo estabelecido, você já pode iniciar suas atividades: Licenciar o sistema, contratar pessoas, preparar o local de trabalho, comprar a infraestrutura telefônica, certo? Não é bem assim. Entre outros, 5 pecados capitais básicos , podem lhe apresentar surpresas e levar a resultados não desejados.

1 - Não especificar público alvo: Está claro para a empresa quem são seus clientes? Quem e que tipo de manifestação o pessoal de SAC vai atender? Vamos atender mais de um público? Mesmo que o termo Cliente seja muito amplo, a empresa precisa estabelecer um norte para a atividade. Exemplificando: Se a empresa fabrica determinado produto e os vende para as lojas, então o seu cliente direto provavelmente será o lojista. Mas, existe também o cliente que compra o produto da empresa na loja, este é o cliente final ou consumidor final, ele também vai ser atendido pelo SAC? Então? Você vai atender somente o seu cliente direto? O consumidor final? Ambos? Você poderá também atender ao público em geral, aquele que vem em busca de informações sobre seus produtos, cliente ou não? Percebe-se que são de suma importância estas definições, pois com base nelas é que você vai poder especificar a solução de software mais adequada para a necessidade. A definição do público para início do projeto assim como as possíveis evoluções, juntamente com a complexidade do negócio da empresa, vão determinar as funcionalidades que o software de atendimento - SAC deverá dispor.

> *EX: Possibilidade de atendimento a múltiplos produtos, rastreabilidade do produto, registros de custos do atendimento, necessidades de Workflow de Tarefas, estatísticas, entre outras, são características que podem contribuir com ganho de eficiência e produtividade no trabalho das pessoas envolvidas envolvidas.*

2 - Não classificar os atendimentos por ocorrências (origem): Além de resolver os problemas identificados pelos clientes, sistemas de Atendimento - SAC também têm a função de mapear estas manifestações e a partir desse mapeamento, tomar ações gerenciais para que os problemas não se repitam. É importante então, que no momento do registro da

manifestação do cliente, esta já seja classificada identificando corretamente a origem do problema, ou seja, onde ele ocorreu. Normalmente são mapeadas aqui as áreas envolvidas no processo de vendas e relacionamento com os clientes, que são por exemplo: área comercial (pedidos errados), produção (problemas de qualidade), transporte (atraso na entrega), financeiro (cobrança indevida), e os defeitos encontrados nos produtos. Com o registro destas informações, a gestão da operação, através do software utilizado no atendimento, poderá produzir estatísticas identificando as áreas (setores da empresa) e os processos que necessitem ser revisados (melhorados), reduzindo assim, a insatisfação dos clientes e os retrabalhos decorrentes necessários para a solução dos problemas manifestados.

3 - Não especificar a causa dos problemas: Esse pecado complementa o anterior, pois tão importante quanto identificar onde os problemas ocorrem é registrar a causa do problema. Por exemplo: Produto com defeito, mercadoria trocada, valor diferente do acordado, etc. Tendo claro onde o problema ocorre e a causa, a empresa pode rapidamente tomar ações nas áreas mais problemáticas tornando assim o processo de venda cada vez mais eficiente. Registro da causa do problema e dos tipos de defeitos dos produtos vão possibilitar que a gestão produza estatísticas a serem avaliadas, possibilitando ações corretivas nos processos e nos produtos, reduzindo ocorrências de atendimentos e aumentando a satisfação dos clientes.

4 - Não padronizar a forma de atendimento entre os atendentes:A equipe do SAC deve estabelecer processos de trabalhos padronizados no registro e no encaminhamento das soluções dos atendimentos. Fazem parte deste padrão, entre outras, as seguintes ações: A geração automática de um protocolo; O possibilidade de atribuir uma severidade ao atendimento; A identificação automática do atendente; Uso de respostas padronizadas para os mesmos problemas; O registro dos produtos reclamados pelo cliente; O rastreamento do produto (data, lote, nota, ...); Registros de anexos (documentos, imagens); Registro do custos para solução; O padrão de trabalho traz segurança para o cliente, pois fica claro para ele que a sua manifestação está armazenada de forma organizada na memória da empresa e não na memória da última pessoa que o atendeu. O uso de um padrão de trabalho contribui também para um ganho interno na empresa com a redução substancial na curva de aprendizagem, permitindo a substituição das pessoas sem impacto no processo.

5 - Não planejar os fluxos de trabalhos para resolver os atendimentos: Toda organização recebe muitas manifestações comuns para resolver, manifestações estas que tem sempre o

mesmo encaminhamento dentro da empresa e passam muitas vezes pelos mesmos setores. Imagine por exemplo uma troca de produto, esse tipo de ocorrência normalmente envolve as áreas: comercial, expedição, transporte, financeiro, cada uma destas áreas sendo responsável por alguma atividade para solucionar o problema, imagine agora se isto ficar por conta de cada pessoa decidir o que fazer e quando fazer, estará formada a confusão, e possivelmente também uma percepção negativa por parte do cliente. O planejamento e o mapeamento das atividades necessárias para a solução dos atendimentos dos clientes que necessitam os mesmos encaminhamentos internos, organizam e reduzem o tempo de trabalho das pessoas envolvidas, sendo possível, a criação de WorkFlow de Atividades de forma automática, já na abertura do atendimento, encaminhando as tarefas de cada setor de forma rápida, e, eliminando os "esquecimentos" pessoais.

Evitando ou administrando esses "5 pecados", você vai ter uma dimensão mais clara da abrangência da área de atendimento-SAC que a empresa precisa implementar, vai também, dispor de informações, subsídios, para melhor montar a infraestrutura necessária para o projeto. Este conhecimento vai contribuir também para que sua equipe de SAC trabalhe de forma padronizada e sincronizada com as demais áreas da empresa, reduzindo o tempo de solução dos problemas e dando subsídios para as pessoas de gestão das áreas envolvidas atuem nas causas dos problemas, fazendo assim, com que os mesmos sejam evitados ou reduzidos ao máximo, e claro, por consequência deixando os clientes mais satisfeitos e com uma boa imagem da empresa, proporcionando melhores resultados.