

MATERIAL DE APOIO

MÓDULO 09

plano ê

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DE
ATENDIMENTO

COMUNICAÇÃO E LINGUAGEM

A Comunicação é a principal ferramenta de trabalho de um colaborador que atua no atendimento de qualquer empresa.

Aqui na Vê, a comunicação é sempre dinâmica e atravessa vários canais de atendimento. É esperado do colaborador a adequação a cada um deles:

WhatsApp e redes sociais: há uma flexibilidade maior no uso de linguagem informal e descontraída, até mesmo com tons de coloquialidade, que se aproximem da fala de quem está sendo atendido. É permitido: Tá? Tudo bem? Etc.

E-mail e plataforma dos cursos: é esperado uma linguagem mais formal, todavia, descontraída. É preciso bom senso para que não use uma linguagem extremamente formal, mas que sempre mantenha a postura de instituição na escrita.

Em todos os canais de atendimento, independentemente do tom, procure sempre usar o pronome na primeira pessoa do plural (nós), falando em nome da Agência Vê.

O uso de emojis são permitidos sem exagero. Emojis mais utilizados no atendimento dos nossos projetos:

Agência Vê:    

Escola de Artes Manuais:     

Flávia Maria:      

Escola de Inglês Agro:   

Gírias: gírias do tipo “Falou?”, “Se liga”, “Tá ligado?” não são permitidas em nenhum tipo de situação.

COMO COMEÇAR BEM AQUI NA VÊ!

Conheça os nossos valores

Para prestar um atendimento adequado, é preciso ter em mente todos os valores da cultura organizacional da Agência Vê. Então, se você ainda não conhece esses valores, *volte ao começo e assista à aula de Cultura Organizacional, dentro do módulo "Abertura da sua agência", no nosso Programa de Desenvolvimento, o Plano Vê.*

Aqui o link de acesso direto ao curso:

plano 



Obs.: se tentar realizar o acesso com o seu e-mail de colaborador da Vê e não conseguir, avise imediatamente à sua liderança.

Assista aos cursos

Assistir aos cursos do especialista diariamente. A organização das tarefas deve ser feita reservando um período para que o curso ou cursos de especialista com o qual atuará sejam assistidos dentro do horário de expediente. A sugestão é que isso seja feito logo na primeira hora de trabalho. O modo acelerado deve ser ativado para melhorar a concentração e otimização do tempo. Conhecer o produto é fundamental para que as dúvidas sejam bem esclarecidas.

Conheça o flow (fluxo) de atendimento

É importante conhecer o nosso flow de atendimento para ter em mente quais os canais de atendimento a serem cobertos e qual a sequência de prioridade para cada um deles. Todo o fluxo do nosso atendimento está na ferramenta Trello e você terá um checklist diário para cumprir, seguindo a sequência lógica estabelecida.

Todavia, não queremos que fique engessado e restrito a essa sequência. Se perceber que há um canal mais prioritário ou com alto volume de demandas por conta de um evento específico, use de bom senso e trate-as primeiramente.

Ah, não deixe de marcar cada item do checklist, diariamente, para que a liderança possa visualizar a sua entrega do dia e como os canais estão recebendo os tratamentos das demandas. Para conferir os detalhes dos flows de atendimento, aperte o link abaixo e acesse o nosso quadro no Trello:





CONFIRA AS FERRAMENTAS QUE MAIS USAMOS AQUI

Trello: onde disponibilizamos os quadros de tarefas. Dentre eles, temos o quadro de atendimento que é essencial para a gestão de demandas da nossa área.

Zendesk: aqui centralizamos todos os e-mails do especialista para que não tenhamos que acessar cada caixa de e-mail. Por esta ferramenta também conseguimos fazer o atendimento pelo chat que, de modo geral, é ativado em páginas de vendas durante o lançamento de determinado expert.

Hotmart: plataforma que abriga nossos cursos. Deve ser acessada para responder às dúvidas de alunos, entre outras tarefas.

Slack: ferramenta de comunicação entre todo o time da Agência Vê. Nos permite uma interação mais célere para tratar demandas que requerem urgência.

WebMail: é a sua caixa de e-mail como colaborador da Agência Vê. Todos os e-mails institucionais e demandas que necessitam de uma formalização maior são recebidos por ele.

Joinzap: utilizada para distribuição de leads nos grupos de WhatsApp de modo automático.

Facebook: rede social em que inserimos as comunidades de alunos dos experts, bem como demandas no Messenger e feed dos posts.

Youtube: plataforma para acompanhamento de lives dos especialistas, quando necessário.

Instagram: rede social para acompanhamento de demandas no direct e feed dos posts, bem como dos stories do especialista para se manter informado sobre qualquer novidade.

WhatsApp: canal não oficial de atendimento destinado ao envio de recados e avisos importantes aos alunos, além de tratamento de demandas mais urgentes. Também o utilizamos para a criação de grupos, a fim de acolher as leads de alguns lançamentos e mantê-las aquecidas com conteúdos e os links das aulas e inscrição para a devida conversão (venda).

Telegram: temos apenas duas especialistas com canal no Telegram. A Ellen possui um canal fechado para alunos que é voltado exclusivamente para envio de recados e avisos. A Flávia possui um grupo aberto destinado aos alunos e serve para envio de recados e interação entre os alunos.

Typeform: ferramenta que utilizamos para fazer pesquisas e alguns cadastros juntos aos alunos. É utilizado com mais frequência no flow da Ellen.

OneDrive: é o drive onde salvamos todo e qualquer documento. Lá temos uma pasta específica para o atendimento.

LastPass: é a nossa ferramenta para gerenciar as senhas, sem que precisemos decorá-las ou consultar algum documento para ter que realizar os logins nas inúmeras plataformas que temos.

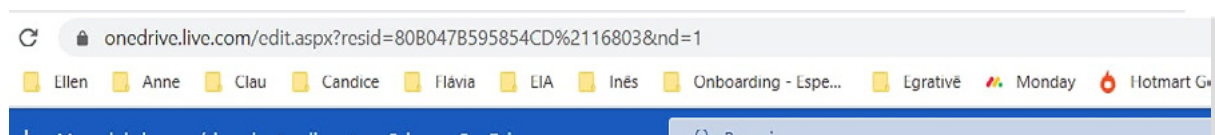
Para saber um pouco mais sobre as ferramentas, você pode assistir à aula “Estruturar”, no módulo 02, do Plano Vê. Aqui o link: <https://planove20.club.hotmart.com/>

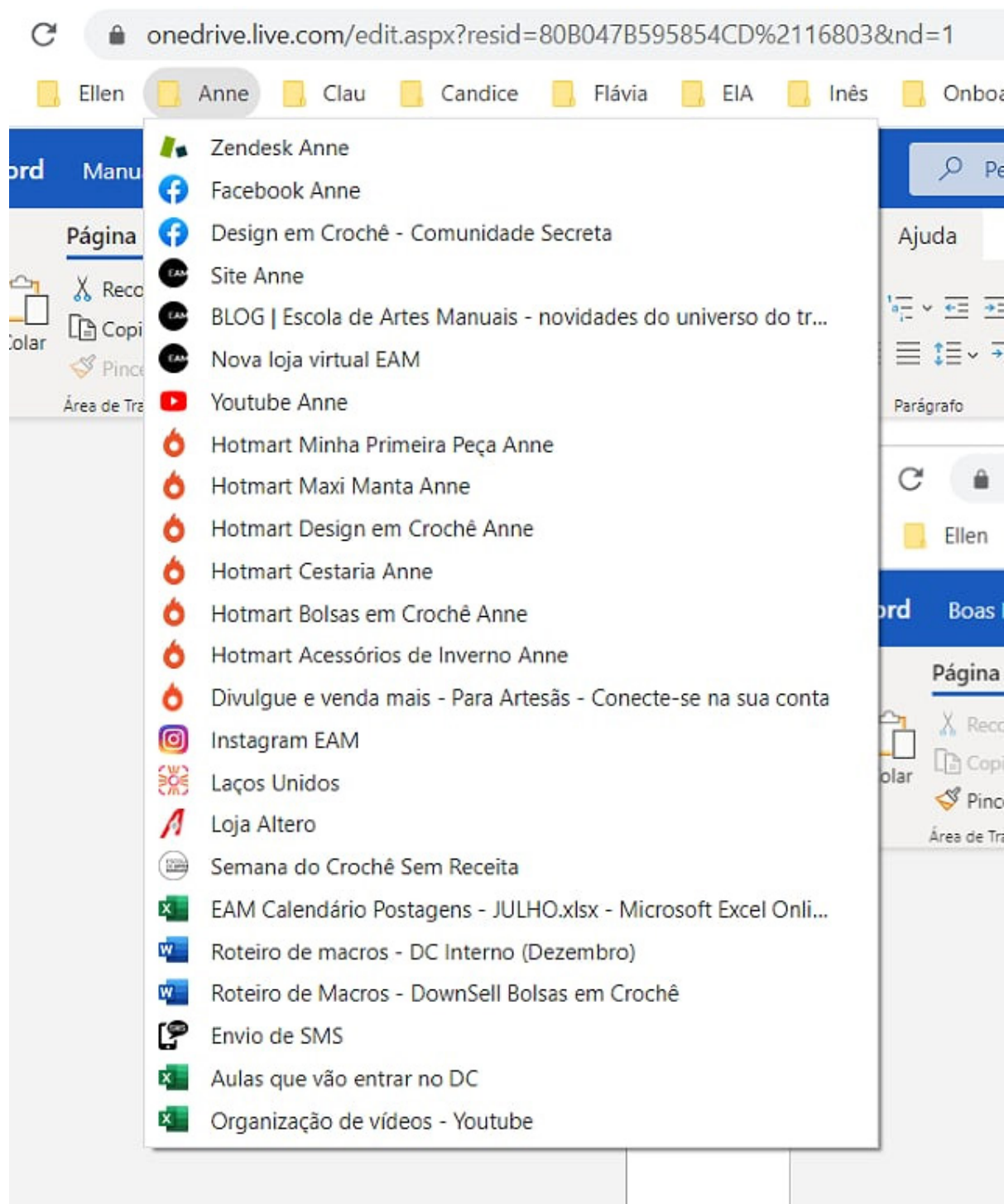
Mas não se assuste! Você aprenderá a manusear cada uma dessas ferramentas durante o seu treinamento, afinal, colocar a mão na massa é a melhor estratégia para se familiarizar com elas.

MONTE A SUA ESTRUTURA DE LINKS MAIS ACESSADOS COM A CRIAÇÃO DE PASTAS NO SEU NAVEGADOR

Aqui na Vê, o atendimento faz uso de links rotineiros e para facilitar o seu trabalho, é interessante que crie pastas para cada especialista em seu navegador Google Chrome. Dentro de cada pasta, você vai favoritar os links que utilizará diariamente. Isso vai te dar um poder de organização e otimização de tempo incríveis.

Aqui abaixo, um print de como deve ficar o seu navegador:





O procedimento para criar esta estrutura é bem simples e sua liderança vai te ajudar com esta tarefa.

COMO ATENDER BEM AQUI NA VÊ!

Pratique a empatia

Ler com cuidado e atenção a dúvida do aluno. A empatia é crucial em um bom atendimento. É preciso entender que o óbvio para quem lida diariamente com as demandas de alunos não é tão óbvio para quem está do lado de lá e, muitas vezes, não tem a mesma familiaridade com processos e ferramentas.

Tente internalizar o seguinte mantra: *se meu destinatário não está conseguindo entender o que estou dizendo, a culpa pode ser mais minha do que dele.*

E isso vale para tudo na vida, para todos os tipos de comunicações que você vá realizar no seu dia a dia.

Tenha zelo com a escrita

Todo o atendimento é realizado valendo-se da escrita nos mais diversos canais. E embora a linguagem descontraída seja encorajada, ela deve ser impecável.

Caso tenha alguma dúvida sobre conjugação de um verbo, uso de crase, coesão, coerência, entre outros aspectos gramaticais e estruturais, consulte materiais online que possam te auxiliar e/ou sinalize à liderança.

Tenha o cuidado de revisar o texto que acabou de escrever para não enviar respostas incorretas aos alunos.

OBSERVAÇÃO:

Atendemos chamadas telefônicas aqui na Vê?

De modo geral, não realizamos atendimento telefônico de alunos, bem como atendimento de chamadas de WhatsApp ou videochamadas. A realização de contato telefônico ativo acontece em situações muito específicas e deve ser sempre sinalizada à liderança.

CONDUTA

O que esperamos de você aqui na Vê:

Cordialidade:

Seja cortês não só com os alunos durante o atendimento, mas com todos à sua volta durante o expediente.

Foco na resolução de problemas:

Você perceberá que seu papel aqui na Vê consistirá em resolver problemas. Nós já temos delineados muitos processos para resolução de determinados problemas e em algumas situações precisaremos descobrir juntos a solução.

Busca incessante pelo conhecimento:

Tente sempre aprender um pouco a cada dia. Conhecimento não ocupa espaço e, seguramente, vai te ajudar a resolver problemas.

Organização:

Seja organizado para que sua entrega seja satisfatória, verifique sempre se está cumprindo com todo o flow e não deixe demandas pendentes.

Trabalho em equipe:

Pense no outro. Será que meu tom de voz está atrapalhando o colega ao lado? Será que eu posso falar um pouco mais baixo para não tirar a concentração de alguém que precisa de mais silêncio como, por exemplo, o videomaker? Não queremos ter um ambiente sem graça e opressor, mas ter empatia com quem está à nossa volta é importante.

Proatividade:

Esteja pronto para agir em situações que saem da curva do atendimento. Muitas vezes, surgem desdobramentos que extrapolam o seu escopo, mas são necessários para que a entrega seja realizada. Contamos com você para nos ajudar a pensar e agir fora da caixa!

Resistência:

Aqui na Vê, precisamos de algo que vai além da resiliência.

Sabe por quê?

Porque resiliência é passar por algo difícil e voltar ao que era antes.

Resistência é passar por algo desafiador e voltar mais forte do que antes.

Fazendo uma analogia, resiliência seria o mito da Fênix, que morre e renasce das cinzas, mas do jeito que era antes. Não importa o quanto a Fênix renasça, ela sempre voltará como antes.

Ainda fazendo uma comparação com a mitologia grega, resistente era a Hidra que, ao ter uma cabeça cortada, tinha a capacidade de fazer com que duas nascessem no lugar dela. A Hidra só pôde ser derrotada quando, após cortada cada cabeça, teve o pescoço imediatamente cauterizado. Ela literalmente teve a sua capacidade criativa impedida. Só aí é que ela morre.

Aqui na Vê, o que a gente quer é que você tenha cada vez mais criatividade e, consequentemente, resistência.

#somoshidra

Educação:

Seja educado sempre. A verbalização de adjetivos pejorativos, xingamentos ou gritos direcionados aos alunos ou qualquer pessoa, em qualquer momento, não será tolerada em hipótese alguma. Caso esteja em momento estressante, use da sua inteligência emocional, retire-se por um momento do ambiente, beba um copo com água, dê uma volta. Não esqueça, jamais, de sinalizar à liderança e fique à vontade para pedir auxílio ao seu gestor que estará de prontidão para te atender.

Responsabilidade:

Ter responsabilidade com os prazos estabelecidos para a resolução de demandas, que é de até 48 horas úteis. Ter em mente que estamos em uma agência de lançamentos, cujo ambiente é uma espiral infinita de tarefas a serem realizadas. Se você terminou algum flow de atendimento, se disponha a ajudar em outros flows de especialistas. Não fique ocioso!

Ética:

Respeite o sigilo de todas as informações tratadas durante o atendimento. Você lidará com várias bases de dados e informações pessoais de pessoas do Brasil e outros países. Estas informações são sigilosas e não devem sair da Agência Vê em hipótese alguma, muito menos serem usadas para benefício próprio.

E por falar em ética quanto aos dados tratados na Vê, aqui abaixo estão os contatos oficiais para assuntos relacionados à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados):

E-mail: atendimento.dpo@agenciave.com.br

Contato da nossa DPO: +55 61 9803-0209

Já estamos na frente por aqui e nos adequando à Lei Geral de Proteção de Dados. Qualquer demanda específica sobre este tema, sinalize à sua liderança.

Pronto! Agora, você já pode iniciar a sua jornada conosco.

Ficamos imensamente felizes por isso e sabemos também que você está vindo para somar muito e fazer nosso time de atendimento crescer!

Vai ser um aprendizado mútuo e estamos aqui a postos para te ajudar no que for preciso!

plano ê

PRODUZIDO POR:

AUTORIA:

Ellen Salomão

PRODUÇÃO:

Guilherme Feix e Inês Araújo

DIAGRAMAÇÃO E DIREÇÃO DE ARTE:

Gubbio Adson e Pedro Veloso