

TELEATENDIMENTO: UM CANAL DE COMUNICAÇÃO IMEDIATO, PESSOAL E INTERATIVO COM O CLIENTE



Estamos num mundo sem fronteiras, no mundo da interação tecnológica, num ambiente em que as barreiras da comunicação foram derrubadas, onde os muros que impediam o acesso à informação praticamente não existem mais. Esta é a era dos satélites, das fibras ópticas, do telefone celular, da internet, era na qual as informações estão disponíveis, de forma ilimitada, em qualquer lugar e a qualquer instante.

Essa avalanche de informações vem produzindo um efeito amplo e profundo nos comportamentos e hábitos de compra dos clientes. Como pertencem a uma sociedade voltada para os contatos indiretos através de e-mails e ordens de compra automática, os contatos diretos passam a ser cada vez mais raros, e exatamente por isso é que se tornam mais importantes e determinantes para a manutenção do cliente, ou seja, o contato com o cliente pelo telefone torna-se um importante caminho para desenvolver um excelente relacionamento e mantê-lo fiel à nossa empresa.

O teleatendimento pode ser definido como uma atividade de comunicação interativa entre empresas e clientes de forma profissional, planejada e controlada através de recursos de telecomunicação: telefone e internet.

Algumas das aplicações do teleatendimento são:



Profissional de teleatendimento – procedimentos básicos

O teleatendimento exige do profissional alta capacidade de concentração, para que opere adequadamente o equipamento à sua disposição dentro do planejado e aplicando técnicas específicas. É fundamental que você veja o telefone como um instrumento de trabalho.

- Ao iniciar seu dia, teste todo o equipamento.
- Os manuais devem estar devidamente organizados e nos locais apropriados.
- Mantenha os papéis de rascunho, modelos e formulários acondicionados e guardados.
- Durante o trabalho, tenha à mão apenas o material de uso próprio e necessário.
- Mantenha rigoroso sigilo sobre as senhas de acesso ao sistema.
- Evite comportamentos que aumentem o nível de ruídos.
- Conserve seu ambiente de trabalho limpo e organizado. Não coloque objetos estranhos ao seu serviço em sua mesa de trabalho, por exemplo: vasos, copos, bolsas etc., que podem atrapalhar e causar acidentes que danificam os equipamentos.

Postura corporal

- Lembre-se: mantenha sempre uma postura corporal adequada para evitar tensões e dores corporais desagradáveis.
- Ao sentar-se, observe se as grandes articulações (pernas, ombros) estão paralelas aos chão. Não se esqueça de verificar a altura da mesa para a digitação (punhos) e a altura das cadeiras (quadril, pernas e pés).
- A altura do monitor deve estar sempre na direção dos olhos para não ocasionar uma tensão em toda a musculatura da coluna e nos olhos.
- Mantenha sempre as costas eretas.
- Ao digitar, nunca apoie os braços ou punhos na mesa. É necessária uma livre movimentação durante a digitação.
- Caso necessite, utilize apoio de pés para manter uma altura adequada em relação à mesa.

Habilidades e competências do profissional de teleatendimento

Veja quais são algumas habilidades que um verdadeiro profissional de teleatendimento deve possuir:

- Autodisciplina: a habilidade de dispor de seu tempo e recursos para alcançar alvos predeterminados.
- Foco no alvo: a capacidade profissional de manter um senso de direção frente a obstáculos.
- Flexibilidade.
- Perseverança.
- Bom relacionamento com as pessoas.
- Poder de persuasão.
- Aptidão para comunicação, voz clara, agradável e boa dicção.
- Conhecimento dos produtos e serviços oferecidos pela empresa.
- Entusiasmo, interesse, calor humano e equilíbrio.

A importância da voz no teleatendimento

Afinal, o que é a voz no teleatendimento? É você! A empresa falante, responsável pela venda dos produtos e serviços. É a confiança do ouvinte, a credibilidade do seu produto.



Sua voz é a voz da empresa!

Uma comunicação por telefone requer bem mais planejamento do que um simples script. Aprenda a usar corretamente o tom, a inflexão e a construção de frases. O princípio básico é: pessoas gostam de falar com pessoas, não com máquinas. Sendo assim, precisamos aprender como transmitir emoção através da voz. Pense em um cantor que você gosta. Com certeza ele transmite alguma emoção quando canta, não é verdade? Pois bem, é assim que precisamos nos comportar quando falamos ao telefone, como se estivéssemos cantando para o cliente, transmitindo emoção. O tom de voz é cinco vezes mais potente do que as palavras para transmitir uma mensagem.

A voz tem o poder de transmitir ao cliente inúmeras sensações positivas e negativas, expressando características ligadas a personalidade, nível cultural, sexo, idade e estado emocional. É esse conjunto de fatores que vai representar a empresa junto ao seu cliente.

Um excelente exercício para treinar a entonação

Selecione um texto ou um artigo não muito extenso. Leia-o procurando articular bem as palavras e utilizando-se de três diferentes formas de entonação:

Leia-o como se estivesse recitando uma poesia.

Depois, como se estivesse contando um estória para uma criança dormir.

Por fim, como se fosse um político em época de eleição.

Se possível, grave e depois escute, verificando as diferentes formas de entonação de seu discurso. É exatamente isso que dá entusiasmo durante sua comunicação.

Finalmente, como a sua voz é seu principal instrumento de trabalho, você precisa cuidar muito bem dela, para que seu processo de comunicação seja sempre excelente. Veja alguns cuidados básicos com a voz:

- Não fume.
- Evite sprays, pastilhas e balas refrescantes durante e após o trabalho.
- Se for alérgico, evite se expor a poeiras, odores fortes, inseticidas etc.
- Evite se expor a mudanças bruscas de temperatura ambiente.
- Evite alimentos achocolatados e derivados de leite, pois eles aumentam a secreção de muco no trato vocal, causando incômodo no momento da fala, levando-nos a “raspar” a garganta.
- Cuide de sua alimentação: alimentos muito pesados deixam a digestão mais lenta e podem ocasionar refluxo gastroesofágico.
- Não grite e evite qualquer esforço vocal.
- Não raspe a garganta ou tussa de forma improdutiva.
- Dê atenção especial ao consumo de alimentos e bebidas geladas.
- Evite sussurrar ou cochichar.