



10 DICAS

PARA MELHORAR
EXPERIÊNCIAS DO
SERVIÇO DE
HELP DESK

ManageEngine[®]
SupportCenter Plus



INTRODUÇÃO

Não importa se você é uma empresa com milhares de clientes ou uma pequena empresa com apenas alguns funcionários. Não importa se seu help desk é interno ou externo (ou ambos), ou se você usa uma ferramenta paga ou gratuita. Independentemente da sua situação, uma coisa é a mesma para todos – você deve prestar um serviço aos seus clientes.

A forma como você presta serviços em termos de processos pode variar, mas oferecer um excelente suporte e atendimento ao cliente com mais frequência se resume a uma coisa: a capacidade e a inclinação da pessoa que presta o serviço. Aqueles que trabalham no suporte de linha de frente precisam entender mais do que o problema (técnico ou não) que qualquer cliente está enfrentando; você precisa entender o contexto – o contexto do cliente.

VAMOS OLHAR PARA A REALIDADE

Seus clientes não estão interessados em saber se você está lidando sozinho com seus tickets ou se há uma equipe de 100 funcionários de suporte. Eles não estão interessados no fato de que você pode ter incidentes maiores para lidar do que o deles. Tudo o que importa para seus clientes quando eles enviam um ticket é:

- Que seus problemas sejam corrigidos e/ou sua solicitação seja respondida com rapidez (e eficácia)
- Que, se não puder ser tratado rapidamente, suas expectativas serão gerenciadas de forma adequada
- Que a pessoa com quem eles estão lidando no help desk seja compreensível, educada e amigável

É claro que o que eles realmente querem é não ter de enviar um incidente ou pedido em primeiro lugar, mas como eu disse, estamos olhando para a realidade aqui!



NOSSO CONSELHO

Entender a realidade de como o cliente se sente é incrivelmente importante – é a espinha dorsal do fornecimento um serviço excelente. São as pessoas que prestam o serviço que fazem a diferença para um cliente, não especificamente a resolução real de qualquer problema. Você deve entender o contexto e as necessidades de seus clientes para poder lidar com eles de forma eficaz.

Com isso em mente, reunimos algumas dicas sobre como gerenciar os problemas dos clientes do seu help desk:



GERENCIE AS EXPECTATIVAS

01

Ok, você recebeu o ticket e sabe que pode corrigir o problema, mas infelizmente não consegue fazer isso até amanhã? Tudo bem, justo, mas como informar o cliente sobre isso? Talvez você saiba que isso será corrigido primeiro amanhã, mas sem nenhuma comunicação, o cliente simplesmente achará que seu ticket não foi atendido e/ou está sendo ignorado. Informe o cliente sobre a situação. Eles podem não ficar muito satisfeitos, mas pelo menos sabem o que está acontecendo.



ESCUTE

02

Certifique-se de ter ouvido e compreendido tudo o que o cliente disse a você. Se você perdeu algo, ou não estava claro, seja honesto sobre isso e peça para eles repetirem. Sempre que possível, repita as declarações dos clientes para deixar claro que você entendeu o que eles lhe disseram. O cliente não apenas te respeitará por isso, mas isso também irá tranquilizá-lo de que você está realmente em posição para corrigir o problema.



NÃO SEJA NEGATIVO!

03

Tenha cuidado com a forma como você diz as coisas; não diga "não posso te ajudar com isso", diga "deixe-me falar com meu colega que estará em melhor posição para ajudá-lo". Ninguém gosta de declarações negativas, muito menos usuários que estão enfrentando problemas.



PREOCUPE-SE COM AS EMOÇÕES DO CLIENTE

04

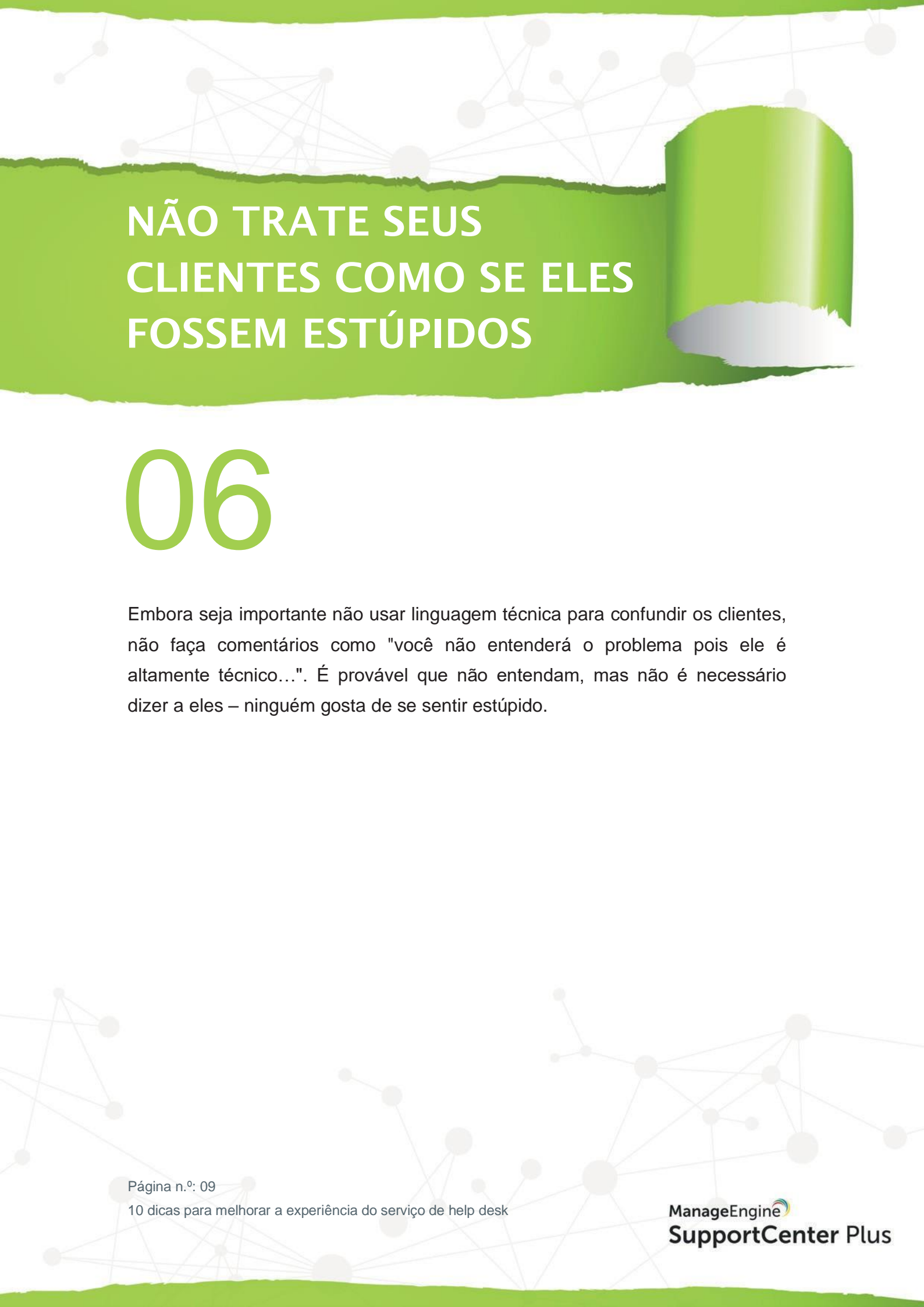
Eles estão estressados e furiosos com o fato de que a impressora não está funcionando? Tente dizer algo como "Ah, é terrível quando isso acontece, não é?" ou "não é uma loucura que uma impressora tem a capacidade de arruinar o dia das pessoas?" O cliente quer ouvir você se preocupar com o problema e quer saber que você entende como ele está se sentindo.



NÃO USE LINGUAGEM TÉCNICA

05

Nunca se sabe, você pode estar falando com um cliente que tem um conhecimento técnico, mas a menos que você saiba com certeza, assuma o contrário. Fale com o cliente usando termos simples para explicar o problema e o processo, mantenha palavras como FTTC, hyper-V e UASP de fora. Certifique-se de que o cliente entenda exatamente o que você está dizendo a ele.



NÃO TRATE SEUS CLIENTES COMO SE ELES FOSSEM ESTÚPIDOS

06

Embora seja importante não usar linguagem técnica para confundir os clientes, não faça comentários como "você não entenderá o problema pois ele é altamente técnico...". É provável que não entendam, mas não é necessário dizer a eles – ninguém gosta de se sentir estúpido.



ACEITE A RESPONSABILIDADE

07

Mesmo quando um problema não é culpa sua, aceite a responsabilidade e peça desculpas. O cliente não está interessado em desculpas ou em ouvir você culpar os outros, ele está muito mais interessado em corrigir o problema.



SEJA EDUCADO

08

Mesmo se o cliente esteja levantando a voz. Mostre-lhes respeito mantendo a calma e falando com sensibilidade. Além disso, não se esqueça que nove em cada dez vezes você não vai lidar com o cliente cara a cara. Eles não serão capazes de observar sua linguagem corporal e expressões faciais, portanto, ser educado é muito importante para transmitir o que seu corpo não pode.



NÃO FAÇA PROMESSAS QUE VOCÊ NÃO PODE CUMPRIR

09

Antes de oferecer um compromisso com um cliente, certifique-se de ter 100% de certeza que pode mantê-lo. Nada incomoda os clientes mais do que uma promessa não cumprida.



ACOMPANHAMENTO

10

Reserve 10-15 minutos por dia para fazer uma chamada rápida para os clientes que tiveram problemas resolvidos alguns dias antes. Verifique se tudo ainda está ok e se eles ainda estão satisfeitos.



SOBRE A MANAGE ENGINE

A ManageEngine é líder em software de gerenciamento de TI empresarial de baixo custo. O pacote ManageEngine oferece gerenciamento de TI empresarial, incluindo gerenciamento de rede, help desk e ITIL, monitoramento de banda, gerenciamento de aplicações, desktop, segurança, senhas, relatórios do Active Directory e uma plataforma de serviços gerenciados. Os produtos são fáceis de instalar, configurar, utilizar e oferecem um amplo suporte, consulta e treinamento. Mais de 55.000 organizações de diferentes mercados verticais, setores e tamanhos usam a ManageEngine para cuidar de suas necessidades de gerenciamento de TI de forma econômica. A ManageEngine é uma divisão da ZOHIO Corporation. Para mais informações, visite www.manageengine.com.br.

SOBRE O SUPPORTCENTER PLUS

O SupportCenter Plus é um software online de suporte ao cliente que permite que as organizações gerenciem, de maneira eficaz, os tickets de clientes, informações de conta e contratos de serviço. Mais de 5000 organizações usam a ferramenta para oferecer aos seus clientes uma experiência de suporte de classe mundial. O SupportCenter Plus está disponível em 16 idiomas.

Site: manageengine.com/br/support-center

Para consultas: supportcenterplus-support@manageengine.com

Para demonstração: manageengine.com/br/support-center/demos.html

Ligação gratuita: +1 888 720 9500

Zoho Corporation

4900 Hopyard Rd., Suite 310

Pleasanton, CA 94588, EUA

Telefone: +1- 925- 924- 9500