

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

DRIANEYDE CRISEME DE LIMA CASCARDO

GUIA DE PROCEDIMENTOS E DICAS PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO

CURITIBA

2011

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

DRIANEYDE CRISEME DE LIMA CASCARDO

GUIA DE PROCEDIMENTOS E DICAS PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Relatório de implantação apresentado como requisito parcial para aprovação na disciplina de Implantação de Projetos Multidisciplinares do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado Executivo.

Orientadora:
Professora Eliana Maria Ieger.

CURITIBA

2011

Lista de Figuras

Figura 1. Organograma.....	08
Figura 2. Gráfico de satisfação.....	14

Sumário

Lista de Figuras.....	3
Introdução	5
1. Análise do ambiente (história, visão, missão e filosofia):.....	6
1.1 ORGANOGRAMA:.....	8
2. Metodologia	9
3. Descrição das Atividades.....	11
3.1 READAPTAÇÕES DO PROJETO:	11
3.2 1ª ETAPA: ANÁLISE DA PROBLEMÁTICA	12
3.3 2ª ETAPA: PROPOSTA À COORDENAÇÃO DO SETOR A IDÉIA DE UM PROJETO	12
3.4 3ª ETAPA: ELABORAÇÃO O GUIA DE ATENDIMENTO:.....	13
3.5 4ª ETAPA: APRESENTAÇÃO O PROJETO PARA A DIRETORIA E EFETUAR AS ALTERAÇÕES QUE FORAM NECESSÁRIAS:.....	13
3.6 5ª ETAPA: IMPLANTAÇÃO DO PROJETO NA EMPRESA/SETOR ESCOLHIDO:	14
3.7 6ª ETAPA: AVALIAR JUNTO AOS COLABORADORES E A DIRETORIA SUA USABILIDADE.	14
4. Considerações Finais	16
5. Referências.....	17
6. Apêndices	18
6.1 APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA DE CAMPO	18
6.2 APÊNDICE B - COMPILAÇÃO DE DADOS: PERGUNTAS SOBRE O USO DO GUIA.	19
6.3 APÊNDICE C- CÓPIA DO GUIA DE ATENDIMENTO:	20
6.4 APÊNDICE D - PRÉ-PROJETO:	26

Introdução

Este relatório contempla informações sobre a realização de um projeto de melhoria, ligado a disciplina de implantação de projetos do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado Executivo.

O projeto refere-se à criação de um guia com dicas práticas para atendimentos telefônico no setor de tele atendimento da empresa CIEE/PR (Centro de Integração Empresa/Escola do Paraná). Para a idealização desse projeto, primeiramente passou-se por uma análise do ambiente onde o projeto seria implantado, foi criado também um organograma da empresa, verificando dados importantes e conhecendo melhor seu funcionamento.

Posterior a esta análise observou-se a necessidade da elaboração de uma guia com procedimentos e dicas para o atendimento telefônico do CIEE/PR e logo em seguida, com a proposta aceita e todos os levantamentos e pesquisas que se fizeram necessários prontos, começou-se o desenvolvimento do guia, que é de extrema importância, não somente para a empresa em questão, mas para todas as empresas. Lembrando que o primeiro contato é importantíssimo, pois o telefone é um instrumento de comunicação que pode fazê-lo causar uma boa ou uma impressão errada ao cliente, pois no momento da ligação você representa toda a empresa.

Portanto, são necessários certos requisitos para manter a qualidade no atendimento, razão pela qual mostra-se nesse relatório as etapas e a metodologia que foram utilizadas na implantação do projeto, visando atingir o objetivo.

1. Análise do ambiente (história, visão, missão e filosofia):

O CENTRO DE INTEGRAÇÃO EMPRESA-ESCOLA DO PARANÁ - CIEE/PR, é uma associação civil sem fins lucrativos e de utilidade pública, reconhecida como Entidade Beneficente de Assistência Social pelo Conselho Nacional de Assistência Social - CNAS.

O CIEE/PR foi fundado em 14 de agosto de 1967, a partir da Iniciativa de um grupo de educadores e empresários que se preocupavam com o espaço vago entre a formação profissional e a capacitação do estudante para ingressar no mercado de trabalho. Entre os fundadores, estão os ex-governadores Ney Braga, Pedro Viriato Parigot de Souza e Jayme Canet Júnior, Conselheiros Eméritos.

O CIEE/PR tem em sua visão a direção que pretende seguir, que é: *“Ser, cada vez mais, um Centro de Referência do Terceiro Setor”*; sua missão é bem definida, *“Contribuir para o preparo de jovens cidadãos, visando seu ingresso no Mundo do Trabalho, por meio do Estágio e da Capacitação pessoal e profissional”*, pois quer cada vez mais aumentar sua referência no Terceiro Setor, promovendo a integração entre os alunos e as empresas.

A missão tem como objetivo demonstrar o propósito da empresa, o CIEE/PR quer agregar valores aos estudantes, permitindo melhor desenvolvimento pessoal e profissional, preparando-os para o mercado de trabalho.

Em seus valores o CIEE/PR demonstra que se preocupa, não apenas com os seus clientes, mas com a instituição como um todo, na valorização dos colaboradores, zelando pelo Instituto do Estágio, *“tratando os parceiros como gostariam de ser tratados e fazendo do estágio um compromisso com a Educação, o Trabalho e a Cidadania”*.

Em sua filosofia, o CIEE/PR também procura ser claro e reforçar cada vez mais suas pretensões conforme texto abaixo extraído do site da empresa:

“Atuando no mercado desde 1967, o CIEE/PR tem como objetivo garantir aos estudantes o desenvolvimento de competências, relacionamento interpessoal e hierárquico, permitindo o conhecimento e a compreensão do trabalho, preparando-os para o convívio profissional e o exercício da cidadania, por intermédio de Programas de Estágio e de Programas de capacitação que visam à democratização de conhecimentos, como os de Informática, Comunicação Eficaz – Oral e Escrita,

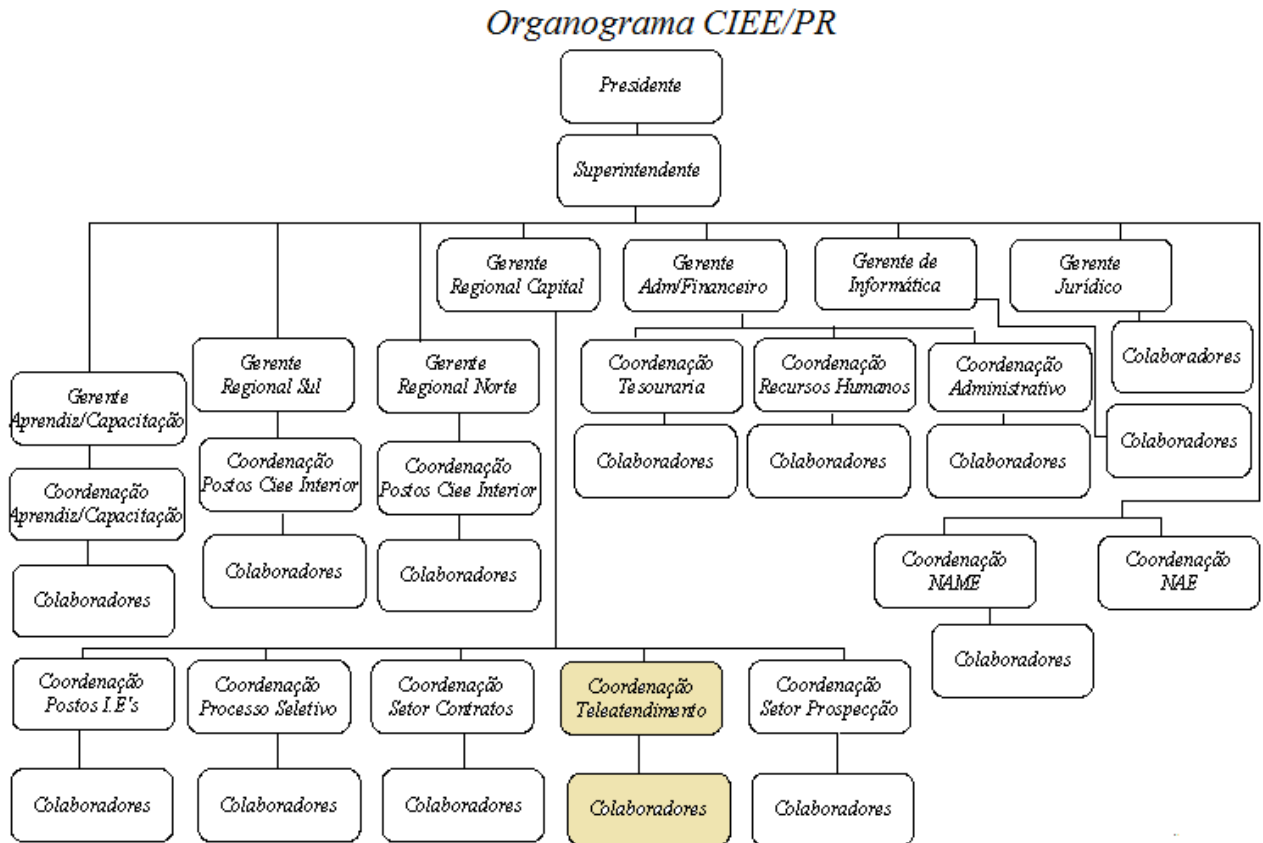
Orientação Profissional, garantindo melhor integração dos estudantes com o mercado de trabalho.

Agregar valor à formação profissional dos estudantes brasileiros por intermédio de parcerias com Empresas e Instituições de Ensino é a missão institucional do CIEE/PR que atua em conformidade com a Lei nº 11788/08 e têm, ao longo da sua história, conquistado certificações, como o de Utilidade Pública Federal, Estadual e Municipal e o reconhecimento pelo Conselho Nacional de Assistência Social, como Entidade Beneficente de Assistência Social. Em virtude desta certificação, o CIEE/PR está, cada vez mais, aprimorando o desenvolvimento de seus programas e garantindo a qualidade e valor social de seus serviços.

O CIEE/PR, Entidade que atua em prol do desenvolvimento humano, também se preocupa com a contínua evolução das tecnologias, da nova organização e gestão do trabalho, que exigem valorização e atualização permanente dos recursos humanos e tecnológicos. Por esta razão, mantém uma equipe especializada para atendimento aos Estudantes, Empresas e Instituições de Ensino e busca, constantemente, a atualização tecnológica como garantia do já adquirido reconhecimento pela qualidade de suas atividades.

Trabalhamos de acordo com os princípios e valores estatutários, desenvolvendo ações justas e éticas, porque nossa responsabilidade não se limita ao desenvolvimento de programas voltados aos Estudantes, Empresa e Escolas, mas, estende-se à equipe de profissionais internos, nosso maior patrimônio, para os quais buscamos sempre condições dignas de trabalho, e dos quais queremos, não só, o orgulho de pertencerem ao Centro de Integração Empresa-Escola do Paraná, mas, principalmente, a responsabilidade pela busca, constante, de melhorias voltadas à missão da nossa Entidade, que é assegurar o direito dos futuros profissionais de serem cidadãos competentes e dignos”.

1.1 Organograma:



Elaborado por Drianeyde Cascardo

Figura 1.

2. Metodologia

Os procedimentos metodológicos, que de acordo com FACHIN (2003 – pág. 27) são “a escolha de procedimentos sistemáticos para descrição e explicação do estudo”. As técnicas adotadas para a elaboração e implantação do projeto em questão foram:

Coleta de dados por meio de entrevista, que segundo MARCONI e LAKATOS (2007 – pág.197) “ É um procedimento utilizado na investigação social para a coleta de dados”, diz ainda que “trata-se de uma conversação efetuada face a face, de maneira metódica; proporciona ao entrevistado, verbalmente, a informação necessária”. Seguindo para as etapas de pesquisa para o levantamento de dados, que para ANDER-EGG citado no livro de MARCONI e LAKATOS (2009 - pág.157) “é um procedimento reflexivo sistemático, controlado e crítico, que permite descobrir novos fatos ou dados”. Então se passou para a pesquisa e verificação documental, para verificar sobre a possível existência de algum outro documento que tivesse o mesmo intuito que o guia criado, o que evitaria duplicidade de informações ou a criação de algo que não seria necessário. Conforme disse FACHIN (2003 – pág. 136):

A pesquisa documental corresponde a toda a informação de forma oral, escrita ou visualizada. Ela consiste na coleta, classificação, seleção difusa e utilização de toda espécie de informações, compreendendo também as técnicas e os métodos que facilitam a sua busca e a sua identificação (FACHIN – 2003 – pág. 136).

E posteriormente passou-se para uma pesquisa bibliográfica, que segundo MARCONI e LAKATOS (2007 – pág. 184) têm por finalidade “colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi dito, escrito ou filmado sobre determinado assunto” e reforça dizendo que “a pesquisa bibliográfica não é mera repetição do foi dito sobre determinado assunto, mas propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras”.

Em seguida foram levantados todos os dados, problemas e soluções

encontradas para que se chegasse a uma conclusão, que nada mais é que um arremate final, onde é feita uma compilação das informações obtidas, que devem ser claras e objetivas.

Os dados acima citados correspondem às técnicas que foram utilizadas na execução do presente relatório. Todas as pesquisas foram feitas com intuito de obtenção de informações que agregariam conhecimento, valor e aprendizado e que permitiriam um bom desenvolvimento do relatório com informações úteis e necessárias.

3. Descrição das Atividades

Para desenvolvimento desse projeto, foi necessário entender a importância da comunicação para o CIEE/PR. Começou-se então pela análise do ambiente que segundo PAGNONCELLI e VASCONCELLOS (1992) “é o processo de identificação de Oportunidades, Ameaças, Forças e Fraquezas que afetam a empresa no cumprimento da sua Missão”.

Após realizar a análise do ambiente como um todo, verificou-se a necessidade da criação e desenvolvimento de um projeto de melhoria no setor de teleatendimento, que é o setor da empresa que tem um dos papéis principais, ou seja, muitas vezes é com esse setor que os clientes mantêm o primeiro contato com o CIEE/PR. E como não existia nenhum documento que ajudasse os colaboradores a realizar um atendimento eficiente e ter maior qualidade nos atendimentos telefônicos efetuados às empresas e estudantes, o que, por consequência, acabava gerando algumas reclamações de clientes sobre a dificuldade de comunicar-se com a empresa, decidiu-se elaborar um projeto de melhoria que ajudasse na tentativa de resolução de possíveis inconvenientes, provenientes do atendimento telefônico.

3.1 Readaptações do projeto:

O objetivo do projeto foi alterado devido a mudanças no decorrer da implantação e elaboração do relatório. Em princípio seria feito uma padronização da documentação de comunicação interna do CIEE/PR, mas devido a dificuldades encontradas na obtenção da documentação já existente, uma nova análise foi feita e buscou-se outra possibilidade de melhoria, então foi dada prioridade ao setor da empresa onde atualmente trabalho. As readaptações e mudanças foram necessárias para elaboração de um projeto completo, que possibilita a diminuição de falhas na comunicação em um setor que é de grande importância para o CIEE/PR, então se pensou na criação do guia de atendimento a fim de auxiliar na comunicação com os clientes internos e externos, tornando eficaz e aumentando a qualidade dos atendimentos da empresa. As readaptações do projeto mostram que foi identificada uma nova necessidade de melhoria e as adaptações devidas foram executadas em alguns pontos do pré-projeto.

3.2 1ª ETAPA: Análise da problemática

Durante o período de elaboração dessa etapa do projeto, foram feitas diversas entrevistas, que segundo MARCONI E LAKATOS (2007 – pág.197) “É um procedimento utilizado na investigação social para a coleta de dados”, diz ainda que “trata-se de uma conversação efetuada face a face, de maneira metódica; proporciona ao entrevistado, verbalmente, a informação necessária”, com os colaboradores do setor em questão, para verificar qual seria a dificuldade e/ou necessidade de melhoria nos processos, após a compilação de dados levantados nas entrevistas (apêndice A), verificou-se a necessidade da criação de uma cartilha, para auxiliar os estagiários, novos contratados e efetivos colaboradores do setor de tele atendimento com intuito de melhorar o atendimento telefônico.

O CIEE/PR é uma empresa que visa melhoria contínua e que almeja ser uma empresa de referência, como cita em seus valores: “tratando os parceiros como gostariam de ser tratados”, então por que não começar de dentro para fora, melhorando os processos internos para refletir externamente. Com esse intuito pensou-se então na proposta da criação de um guia, que segundo o HOUAISS e VILAR (2001 – pág. 1496) é um “livro, manual, publicação contendo instruções, ensinamentos, conselhos de diversas naturezas”.

3.3 2ª ETAPA: Proposta à Coordenação do setor a idéia de um projeto

Após a confirmação da necessidade da criação do projeto e o desenvolvimento do pré-projeto, foi apresentada a proposta do desenvolvimento do guia de atendimento para o setor de teleatendimento do CIEE/PR, onde todos os detalhes foram expostos, analisando-se os pontos positivos da implantação, os custos e as modificações que seriam necessárias para o desenvolvimento, dando oportunidade para possíveis questionamentos e sugestões. A proposta foi bem vista pela coordenação do setor, que colaborou de forma efetiva na criação e desenvolvimento do guia, para que com sua aplicação fosse possível abordar e exemplificar aos atendentes a importância do bom atendimento e como isso poderia melhorar não somente a visibilidade da empresa, perante os clientes, mas também,

o dia a dia de trabalho dos colaboradores, pois diversas dúvidas que antes existam puderam ser sanadas com um guia que aborda questões básicas e práticas sobre atendimento telefônico, que por vezes podem ser esquecidas, mas que quando utilizadas proporcionam a excelência no atendimento.

3.4 3ª ETAPA: Elaboração o guia de atendimento:

Após aprovado pela coordenação do setor para o qual foi elaborado o guia de atendimento, iniciou-se a observação que segundo RODRIGUES (2006, pág.91) “... consiste em uma técnica de coleta de dados a partir da observação e do registro, de forma direta, do fenômeno ou fato a ser estudado”, partiu-se para a compilação de informações e pesquisa de dados que conteriam no guia e que poderiam ser úteis para o desenvolvimento das atividades laborais dos colaboradores do setor, segundo MARCONI E LAKATOS (2003, pág.48) “compilação de dados é a reunião sistemática do material contido em livros, revistas, publicações avulsas ou trabalhos”. Pensou-se então em criá-lo em forma de livreto, com ilustrações e exemplos que fizessem parte do dia a dia de trabalho. O guia deveria conter informações básicas, descritas de forma sucinta que facilitasse o entendimento e que pudesse chamar a atenção dos colaboradores para uma forma de melhorar e ter mais qualidade na atividade que já desempenhavam.

Começou-se então a descrever as informações no guia, foram abordadas e levadas em consideração maneiras certas e inapropriadas de atendimento, dicas para melhoria no repasse de informações, trazendo sempre a ideia de que como essas atividades e técnicas já são utilizadas, o guia tem o objetivo de aperfeiçoar e relembrar informações que fazem parte do bom atendimento.

3.5 4ª ETAPA: Apresentação o projeto para a diretoria e efetuar as alterações que foram necessárias:

Com o esboço do guia concluído, foi feita uma apresentação a coordenação do setor escolhido, para que fosse verificado e avaliado se o seu conteúdo era compatível com o que era necessário e com o que foi combinado no momento da verificação sobre os temas que constariam no guia.

Após esta verificação, foram encontrados alguns itens que poderiam ser

adaptados, e o linguajar utilizado no guia sofreu algumas alterações, retirando termos técnicos que talvez não fossem compreendidos por todos os envolvidos no processo, adequando-os para termos mais simples e de fácil entendimento, que apenas sofreram alteração no texto, mas não no significado, alcançando da mesma forma a finalidade.

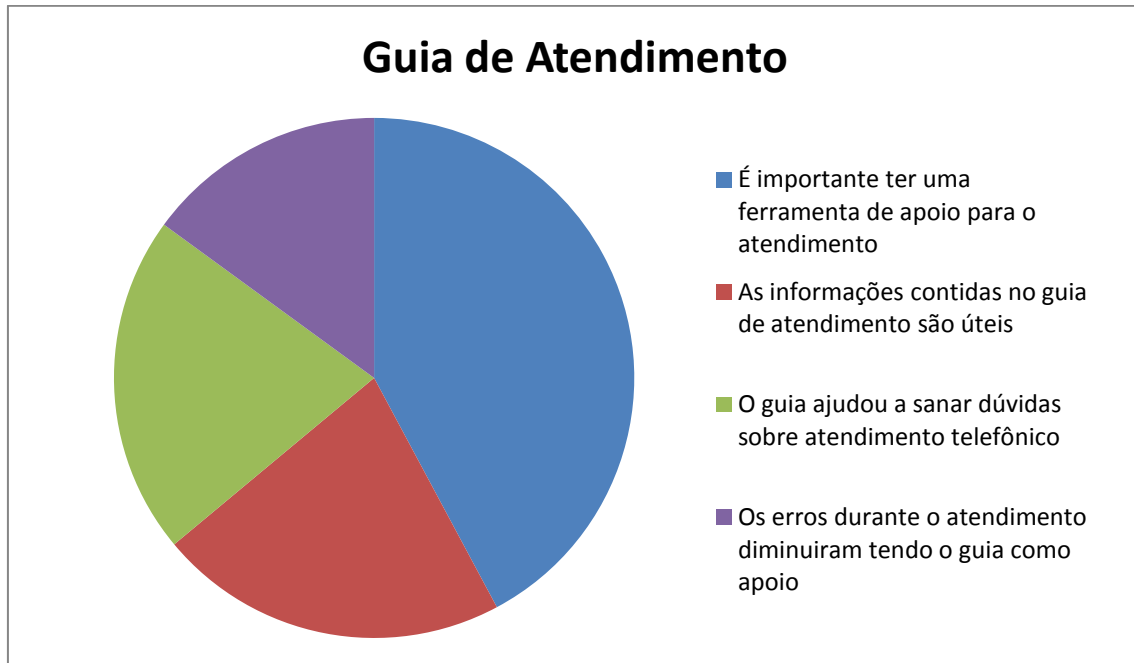
3.6 5ª ETAPA: Implantação do projeto na empresa/setor escolhido:

Com todos os dados definidos e as alterações que foram necessárias feitas, iniciou-se então a implantação do guia de atendimento. Uma semana, foi o tempo em que foi avaliado o funcionamento do guia, os atendentes puderam utilizar e consultar o guia, durante seus atendimentos. Pode-se verificar que muitas das informações contidas no guia, realmente já eram de conhecimento de muitos colaboradores, porém nem todos utilizavam as técnicas contidas nele para aperfeiçoar seus atendimentos.

Os colaboradores demonstraram interesse e satisfação durante a utilização do guia, que pode ser percebido através da melhoria adquirida e do retorno que a coordenação do setor deu em favor desse projeto.

3.7 6ª ETAPA: Avaliar junto aos colaboradores e a diretoria sua usabilidade.

A elaboração do guia de atendimento para o setor de tele atendimento do CIEE/PR trouxe uma melhora, significativa, no processo de comunicação a partir de uma pesquisa de campo, que segundo MARCONI e LAKATOS (2009 – pág. 161) “são realizados com pessoas que podem fornecer dados ou sugerir possíveis fontes de informações úteis”, onde foram elaboradas perguntas e aplicadas aos atendentes (apêndice B) e seu resultado pode ser demonstrado, conforme gráfico de satisfação a seguir:



Fonte: Elaborado por Drianeide Cascardo

Figura 2.

Com os conteúdos abordados no guia, percebeu-se a diminuição de falhas e erros no repasse de informações prestadas pelo setor, aumentando a qualidade nos atendimentos e trazendo novamente informações básicas que por vezes são esquecidas ou deixadas de lado simplesmente pelo fato de achar que a comunicação por telefone, é muito simples, e por isso geralmente não era feita com o mesmo cuidado que a comunicação por outros meios.

4. Considerações Finais

O atendimento a clientes é uma das ferramentas mais importantes para a comunicação de uma empresa, pois é dessa forma que, muitas vezes, o cliente, tem o primeiro contato com a empresa. E para o CIEE/PR que é uma empresa que além de tudo, oferta esse tipo de treinamento para o aperfeiçoamento de estudantes, a importância é muito maior, pois o exemplo e a credibilidade surgem nesse momento.

A elaboração e desenvolvimento desse projeto proporcionaram um grande aprendizado, pois foi possível colocar em prática teorias e técnicas apresentadas no decorrer do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado Executivo da Universidade Federal do Paraná, nas diversas matérias que constam em sua matriz curricular. A apresentação de projetos é muito importante para o desenvolvimento do acadêmico e para que quando da sua formação, seja uma profissional perfeitamente capaz de executar as atividades que lhe sejam propostas com a eficiência e a qualidade que se espera de um profissional que tenha cursado uma graduação desse nível.

A implantação de projetos é uma das etapas que tem grande importância na formação do profissional em secretariado, pois na atualidade projetos são implantados em diversas áreas de uma empresa e para que o profissional possa cada vez mais crescer em sua profissão, deve ter em mente que aperfeiçoamento nunca é tempo perdido e sim ganho de conhecimento.

A criação do guia de atendimento para o CIEE/PR mostrou que é muito importante aperfeiçoar nossas tarefas para evitar o desperdício de tempo, pois o mercado é extremamente competitivo e esta em constante avanço e devemos fazer o possível para acompanhar esse crescimento com eficiência e qualidade.

5. Referências

FACHIN, Odília. **Fundamentos de Metodologia**. 4 edição – São Paulo: Saraiva, 2003. 200p.

GUIAMARÃES, Márcio Eustáquio. **O livro azul da Secretária Moderna**. 24 edição – São Paulo: Editora Érica, 2007. 276p.

História, Visão, Missão, valores e filosofia. Disponível em: <http://www.cieepr.org.br/menu-superior/sobre/visao-missao-e-valores/>.

HOUAISS, Antônio; Vila, Mauro Salles. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. Edição – Rio de Janeiro: Objetiva, 2001. 2922p.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 6. Edição – São Paulo: Atlas, 2007. 315p.

VEIGA, Denise Rachel. **Guia de Secretariado – Técnicas e Comportamento**. 2 edição – São Paulo: Editora Érica, 2007. 158p.

6. Apêndices

6.1 Apêndice A – Questionário de Pesquisa de Campo

1. Você acha que um guia, como ferramenta de apoio, poderia ajudar na resolução de dificuldades durante o atendimento?

Sim

Não

2. O que você acha que seria importante conter neste guia:

Dicas e lembretes sobre atendimento

Dicas de como se expressar com o cliente

Dicas para realizar um atendimento eficaz

Outros _____

3. Como você avalia se seu atendimento foi bom:

Através da satisfação do cliente

Através de elogios recebido dos clientes

Através da finalização do atendimento em um único contato

Através do tempo de atendimento

Outros _____

4. Você acredita que uma guia de atendimento ajudaria a diminuir os erros ou falhas de comunicação:

Sim

Não

Obrigada por sua colaboração.

6.2 Apêndice B - Compilação de dados: Perguntas sobre o uso do guia.

1. Você acredita ser importante ter uma ferramenta a de apoio para o atendimento?

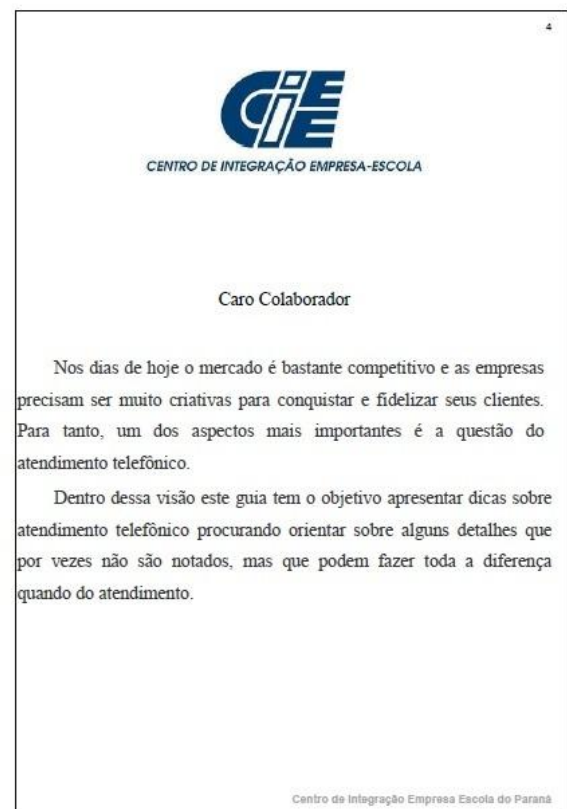
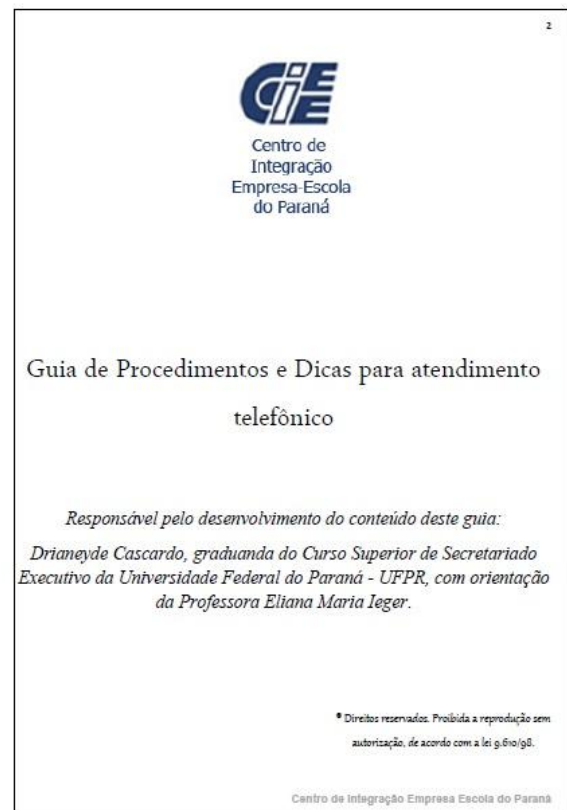
2. As informações contidas no guia de atendimento são úteis?

3. O guia ajudou a sanar dúvidas sobre o atendimento telefônico?

4. Os erros durante o atendimento diminuiram tendo o guia como apoio?

Obrigada por sua colaboração.

6.3 Apêndice C- Cópia do Guia de atendimento:



5

Princípios básicos do atendimento telefônico

Para que a comunicação seja eficaz, é necessário que o emissor e o receptor emitam, recebam e compreendam a mensagem, que precisa ser objetiva e completa. Como exemplo:

Quando existem ruídos no ambiente, se o cliente não ouviu direito a pergunta, por consequência a resposta poderá não ser a esperada.

Além disso, é necessário desenvolver as habilidades de saber ouvir.



Centro de Integração Empresa Escola do Paraná

6

Muitas vezes acreditamos estar escutando as pessoas quando na realidade estamos apenas ouvindo o som que ela está emitindo, mas não estamos atentos ao conteúdo da mensagem. Portanto saiba ouvir e falar na hora certa e evite distrações.



A Voz

A voz é um fator muito importante na comunicação e devemos nos atentar a alguns fatores sobre ela durante o atendimento. O interlocutor não vê a pessoa com quem está falando (no atendimento telefônico) e a voz transmite o nosso sentimento no momento do atendimento e como disse Gérard Bauer "A voz carrega a mensagem emocional, enquanto a palavra transporta a mensagem intelectual".




Centro de Integração Empresa Escola do Paraná


7

Para melhorar o uso da voz na comunicação. Tenha:

- **Clareza:** as articulações e enunciações devem ser claras evitando a falta de pronúncia de algumas consoantes;
- **Intensidade:** fale de uma forma mais dinâmica, elevando e abaixando o tom da voz adequadamente;
 - **Vivacidade:** a voz deve ser vibrante e confiante;
 - **Entonação:** através dela se dá ênfase a conteúdo;
 - **Suavidade:** a voz deve ser suave e não lamuriante;
 - **Naturalidade:** O tom de voz deve ser a mesma de uma pessoa falando pessoalmente com outra.



Seguindo esses princípios básicos quanto ao uso da sua voz você evita possíveis falhas de entendimento.



A Qualidade no atendimento depende de você!

Centro de Integração Empresa Escola do Paraná


8

A pessoa que atende ao telefone assume a responsabilidade pela qualidade do atendimento, lembrando que o primeiro contato para a empresa é importantíssimo logo precisamos ter algumas atitudes que são essenciais para a boa comunicação.




Vejam a seguir algumas destas atitudes:

- Atenda ao telefone no máximo até o terceiro toque, pois a demora no atendimento passa a ideia de desatenção com a pessoa que está ligando.




- Não diga "Alô" - identifique a empresa, apresente-se e cumprimente com um Bom dia! Boa tarde! ou Boa noite!



Centro de Integração Empresa Escola do Paraná


13



- Para anotar corretamente um recado tenha sempre próximo a você papel, lápis, anote e repita dados importantes da mensagem repassando-as a pessoa interessada o mais rápido possível.


Lembre-se para anotar eficientemente um recado, ele deve conter:

1. Data e horário da mensagem;
2. Nome completo da pessoa que ligou;
3. Nome da empresa ou departamento de quem ligou;
4. O número de telefone para contato;
5. A mensagem conforme foi dita;
6. O nome da pessoa que anotou o recado.




Centro de Integração Empresa Escola do Paraná

14



- Nunca esqueça que a forma como você diz e o que, transmite ou não segurança para quem ouve.
- Diga frases como "Acredito que..." "Sei que..." "Vejo que o melhor para o Senhor ou sua Empresa é..."

Veja a seguir formas de tratamento corretas e incorretas e verifique de que forma você pode melhorar:



Incorretas

- Expressões negativas: problema, impossível, atraso.
- Expressões no diminutivo: minutinho, favorzinho, recadinho.
- Expressões que transmitam insegurança: acho que, não sei bem, talvez.

Centro de Integração Empresa Escola do Paraná


Corretas

15


- ✓ Usar tratamento formal ou sempre que possível chamar a pessoa pelo nome, isso torna o atendimento mais personalizado.
- ✓ Dedicar o tempo da ligação exclusivamente para quem esta falando com você.
- ✓ Usar linguajar apropriado.

Agora você verá alguns detalhes que devem ser corrigidos na conversação:

1. Falar alto demais;




2. Traquifemia (fala atropelada);




Centro de Integração Empresa Escola do Paraná

16


3. Bocejar, espirrar, tossir;



4. Respiração ofegante;



5. Trocar o nome da pessoa com que esta falando, isso demonstra desatenção;



Centro de Integração Empresa Escola do Paraná

17


Aspectos ergonômicos no atendimento telefônico

O que é Ergonomia?

A Ergonomia pode ser definida como a adaptação das atividades às pessoas de forma saudável, confortável, segura e produtiva, ou seja, realizar uma tarefa que se adapte ao trabalhador, e não forçar o trabalhador a adaptar-se à tarefa.

Vejam algumas dicas sobre como utilizar técnicas ergonômicas:

- O atendimento telefônico deve ser feito de uma forma que não exija movimentos desnecessários;
 - Mantenha lista de ramais, papel, caneta sempre ao alcance das mãos.
 - Não deixe o aparelho preso entre o ombro e a cabeça;



Essas pequenas dicas podem evitar diversos problemas como distensões.

Centro de Integração Empresa Escola do Paraná

18

Vejam a seguir, alongamentos que podemos fazer para melhorar a postura:

Para o pescoço:



E para as mãos:




Centro de Integração Empresa Escola do Paraná

19

Vamos recapitular de forma rápida, tudo o que vimos até agora:

- ✓ Atenda ao telefone no máximo até o terceiro toque
 - ✓ Identifique a empresa
 - ✓ Identifique-se
- ✓ Tenha Lápis e papel sempre à mão
 - ✓ Seja simpático e educado
- ✓ Evite deixar esperando quem ligou
 - ✓ Fale com voz expressiva
 - ✓ Seja claro
- ✓ Termine cordialmente as ligações
- ✓ Atenção à ergonomia durante os atendimentos telefônicos
- ✓ Corrija as pequenas falhas que podem ocorrer durante o atendimento

E tenha muito sucesso em seu trabalho...



Centro de Integração Empresa Escola do Paraná

20

E lembre-se:

Para obter Sucesso você precisa...:

<p>Ouvir</p> <p>Estando sempre atento</p> <p>Bloqueando interferências</p> <p>Anotando dados importantes</p> <p>Escutando e não apenas ouvindo</p>	<p>← Sucesso →</p>	<p>Falar</p> <p>Com clareza</p> <p>Transmitindo confiança</p> <p>Modulando corretamente a voz</p> <p>Com vocabulário apropriado</p>
<p>↓</p>		
<p>Responder</p> <p>Obtendo certeza de está sendo ouvido</p> <p>No momento oportuno</p> <p>Com rapidez</p>		

Centro de Integração Empresa Escola do Paraná

6.4 Apêndice D - Pré-projeto:

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

DRIANEYDE CRISEME DE LIMA CASCARDO

**MANUAL COM PROCEDIMENTOS E DICAS PARA ATENDIMENTO
TELEFÔNICO**

CURITIBA

2011

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

DRIANEYDE CRISEME DE LIMA CASCARDO

GUIA DE PRECEDIMENTOS E DICAS PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Pré-projeto apresentado na disciplina de Gestão Secretarial, como requisito básico para apresentação do Projeto Interdisciplinar de conclusão de curso, do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado Executivo, da Universidade Federal do Paraná.

Orientadora:
Professora Fernanda Landolfi Maia.

CURITIBA

2011

Sumário

Introdução	4
1.Analise do ambiente (história, visão, missão e filosofia) :.....	5
1.1 ORGANOGRAMA:.....	6
2. Problematização:	7
3. Objetivo Geral:	7
4. Objetivo específico:.....	7
5.Diagnose	8
6.Prognose	8
7.Justificativa.....	8
8.Viabilidade	9
9.Metodologia.....	9
10.Cronograma	9
11. Referências	11

Introdução

Neste trabalho será apresentado informações sobre a realização de um projeto de melhoria na empresa CIEE/PR (Centro de Integração Empresa/Escola do Paraná), para a idealização deste projeto, primeiramente passou-se por uma análise do ambiente onde o projeto será implantado, foi criado também um organograma da empresa, verificando dados importantes e conhecendo melhor seu funcionamento. Posterior a esta análise observou-se a necessidade da elaboração de uma manual com procedimentos e dicas para o atendimento telefônico do CIEE/PR e logo em seguida pude exemplificar os objetivos gerais partindo em seguida para os objetivos específicos, todos descritos no presente trabalho.

Após o diagnóstico da necessidade, foi proposta a solução para esta problematização, foi analisada a viabilidade para a execução deste projeto. E por fim descrito a metodologia utilizada para a criação deste pré-projeto e para o desenvolvimento do projeto em questão.

1. Análise do ambiente (história, visão, missão e filosofia) :

O CENTRO DE INTEGRAÇÃO EMPRESA-ESCOLA DO PARANÁ - CIEE/PR, é uma associação civil sem fins lucrativos e de utilidade pública, reconhecida como Entidade Beneficente de Assistência Social pelo Conselho Nacional de Assistência Social - CNAS.

O CIEE/PR foi fundado em 14 de agosto de 1967, a partir da Iniciativa de um grupo de educadores e empresários que se preocupavam com o espaço vago entre a formação profissional e a capacitação do estudante para ingressar no mercado de trabalho. Entre os fundadores, estão os ex-governadores Ney Braga, Pedro Viriato Parigot de Souza e Jayme Canet Júnior, Conselheiros Eméritos.

O CIEE/PR tem em sua visão a direção que pretende seguir, que é: *“Ser, cada vez mais, um Centro de Referência do Terceiro Setor”*; sua missão é bem definida, *“Contribuir para o preparo de jovens cidadãos, visando seu ingresso no Mundo do Trabalho, por meio do Estágio e da Capacitação pessoal e profissional”*, pois quer cada vez mais aumentar sua referência no Terceiro Setor, promovendo a integração entre os alunos e as empresas.

A missão tem como objetivo demonstrar o propósito da empresa, o CIEE/PR quer agregar valores aos estudantes, permitindo melhor desenvolvimento pessoal e profissional, preparando-os para o mercado de trabalho.

Em seus valores o CIEE/PR demonstra que se preocupa, não apenas com os seus clientes, mas com a instituição como um todo, na valorização dos colaboradores, zelando pelo Instituto do Estágio, *“tratando os parceiros como gostariam de ser tratados e fazendo do estágio um compromisso com a Educação, o Trabalho e a Cidadania”*.

Em sua filosofia, o CIEE/PR também procura ser claro e reforçar cada vez mais suas pretensões. Segue texto extraído do site (<http://www.cieepr.org.br/menu-superior/sobre/filosofia>).

Atuando no mercado desde 1967, o CIEE/PR tem como objetivo garantir

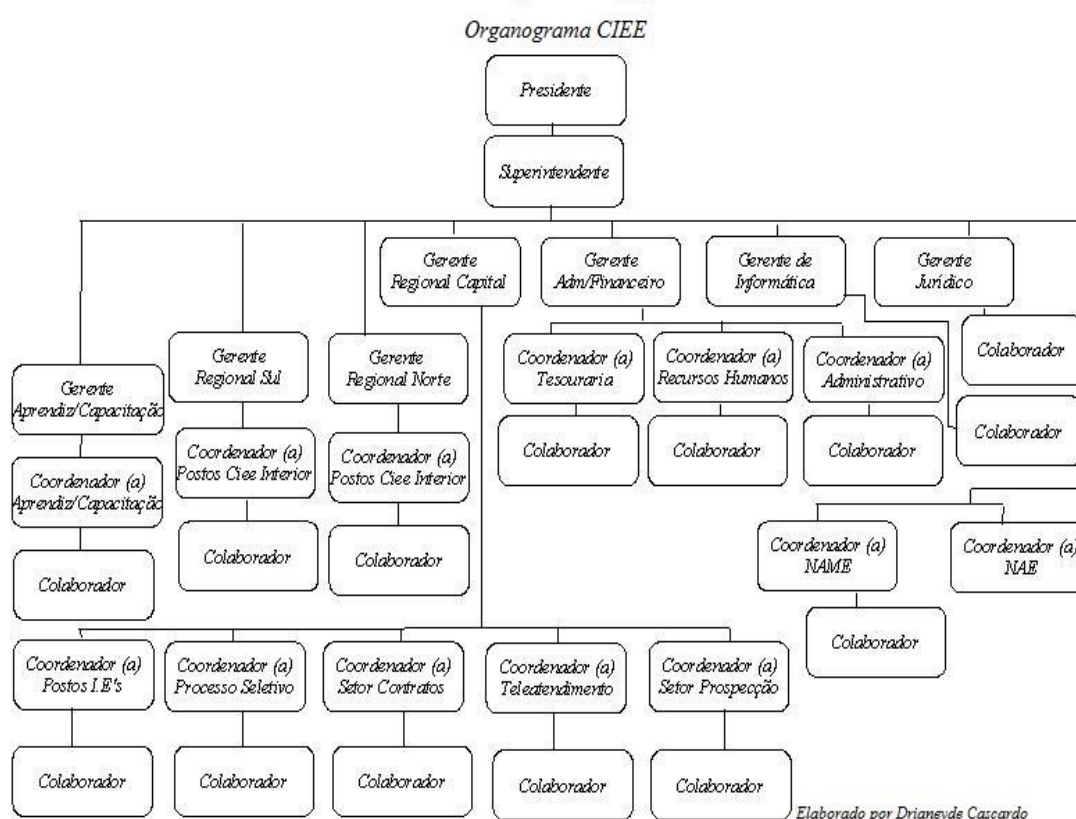
aos estudantes o desenvolvimento de competências, relacionamento interpessoal e hierárquico, permitindo o conhecimento e a compreensão do trabalho, preparando-os para o convívio profissional e o exercício da cidadania, por intermédio de Programas de Estágio e de Programas de capacitação que visam a democratização de conhecimentos, como os de Informática, Comunicação Eficaz – Oral e Escrita, Orientação Profissional, garantindo melhor integração dos estudantes com o mercado de trabalho.

Agregar valor à formação profissional dos estudantes brasileiros por intermédio de parcerias com Empresas e Instituições de Ensino é a missão institucional do CIEE/PR que atua em conformidade com a Lei nº 11788/08 e tem, ao longo da sua história, conquistado certificações, como o de Utilidade Pública Federal, Estadual e Municipal e o reconhecimento pelo Conselho Nacional de Assistência Social, como Entidade Beneficente de Assistência Social. Em virtude desta certificação, o CIEE/PR está, cada vez mais, aprimorando o desenvolvimento de seus programas e garantindo a qualidade e valor social de seus serviços.

O CIEE/PR, Entidade que atua em prol do desenvolvimento humano, também se preocupa com a contínua evolução das tecnologias, da nova organização e gestão do trabalho, que exigem valorização e atualização permanente dos recursos humanos e tecnológicos. Por esta razão, mantém uma equipe especializada para atendimento aos Estudantes, Empresas e Instituições de Ensino e busca, constantemente, a atualização tecnológica como garantia do já adquirido reconhecimento pela qualidade de suas atividades.

Trabalhamos de acordo com os princípios e valores estatutários, desenvolvendo ações justas e éticas, porque nossa responsabilidade não se limita ao desenvolvimento de programas voltados aos Estudantes, Empresa e Escolas, mas, estende-se à equipe de profissionais internos, nosso maior patrimônio, para os quais buscamos sempre condições dignas de trabalho, e dos quais queremos, não só, o orgulho de pertencerem ao Centro de Integração Empresa-Escola do Paraná, mas, principalmente, a responsabilidade pela busca, constante, de melhorias voltadas à missão da nossa Entidade, que é assegurar o direito dos futuros profissionais de serem cidadãos competentes e dignos.

1.1 Organograma:



2. Problematização:

De que maneira um guia de atendimento pode facilitar e melhorar comunicação e o repasse de informações do setor de teletendimento do CIEE/PR?

3. Objetivo Geral:

Elaborar um guia de atendimento para o setor de teletendimento do CIEE/PR para melhorar, de forma significativa, o repasse de informações, com clareza e sem possíveis falhas de interpretação ou erros nas informações prestadas por este setor.

4. Objetivos específicos:

- Analisar o Ambiente;

- Propor para a Diretoria a idéia de um projeto;
- Elaborar o guia de atendimento;
- Apresentar o projeto para a diretoria;
- Efetuar as alterações que se façam necessárias;
- Implantar o projeto na empresa/setor escolhido;
- Avaliar junto aos colaboradores e a diretoria sua usabilidade.

5. Diagnose

Após análise do ambiente feita no CIEE/PR, verifiquei que a falta de clareza e padronização nas informações prestadas pelos atendentes do setor de teleatendimento, causava problemas na comunicação. Pois eram passadas informações divergentes sobre determinados assuntos e não havia uma padronização nos atendimentos, o que fazia com que cada atendente criasse um atendimento diferente um do outro, que por vezes fazia com que as informações se perdessem e com que houvesse reclamações sobre possíveis erros nos atendimentos.

6. Prognose

Em ocasião da diagnose, a proposta corretiva foi à elaboração de uma guia de atendimento para a empresa e o setor em questão.

Este projeto contempla a criação de um manual (on-line e impresso), que será entregue a cada atendente do setor supracitado, com dicas de atendimento que poderão ser utilizados na comunicação e procedimentos para melhorar os atendimentos diferenciados.

7. Justificativa

Justifica-se a escolha do tema, pois não existe atualmente um padrão para o atendimento, ocasionando com isso erros no repasse de informações e esclarecimento de dúvidas de clientes, o que ocasiona divergências e falhas no atendimento.

A implementação de um padrão no atendimento e da criação de guia de procedimentos, visa otimizar tempo e recursos dos colaboradores que deles necessitarem.

8. Viabilidade

Para a execução deste projeto não serão exigidos grandes investimentos,

utilizarei apenas 01 (uma) resma de papel sulfite A4 (R\$17,90 – dezessete reais e noventa centavos) e aproximadamente 16 (dezesseis) CD's-ROM (R\$18,90 – dezoito reais e noventa centavos), (para gravação do conteúdo a ser entregue a cada atendente do setor), ocasionando um custo total de R\$36,80 (trinta e seis reais e oitenta centavos).

9. Metodologia

Os procedimentos metodológicos, que de acordo com Fachin (2003 – pág. 27) são “a escolha de procedimentos sistemáticos para descrição e explicação do estudo”, e as técnicas adotadas para a elaboração e para a implantação do projeto em questão são:

Coleta de dados por meio de entrevista, que segundo Marconi e Lakatos (2007 – pág.197) “ É um procedimento utilizado na investigação social para a coleta de dados”, diz ainda que “trata-se de uma conversação efetuada face a face, de maneira metódica; proporciona ao entrevistado, verbalmente, a informação necessária”. Seguindo para a etapa de pesquisa documental,

A pesquisa documental corresponde a toda a informação de forma oral, escrita ou visualizada. Ela consiste na coleta, classificação, seleção difusa e utilização de toda espécie de informações, compreendendo também as técnicas e os métodos que facilitam a sua busca e a sua identificação (FACHIN – 2003 – pág. 136).

E posteriormente a uma pesquisa bibliográfica, que segundo Marconi e Lakatos (2007 – pág. 184) têm por finalidade “colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi dito, escrito ou filmado sobre determinado assunto” e reforça dizendo que “a pesquisa bibliográfica não é mera repetição do foi dito sobre determinado assunto, mas propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras”.

Finalmente serão inseridos todos os dados, problemas e soluções na conclusão, que nada mais é que “um arremate final, não é uma idéia nova, um pormenor ou apêndice que se acrescenta ao trabalho e, muito menos um simples resumo. Deve ser clara, objetiva, tendo em vista os resultados obtidos (FACHIN – 2003 – pág. 165)”.

Os dados acima citados correspondem às técnicas que poderão ser utilizadas na execução do projeto em questão, podendo naturalmente ser retiradas e/ou acrescentadas informações, etapas e procedimentos, para finalizar com uma avaliação, onde não necessite que mais nenhum dado seja acrescentado.

10. Cronograma

Objetivo/Mês	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro
--------------	-------	-------	--------	----------	---------

Objetivo/Mês	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro
Análise do Ambiente	x				
Propor Projeto à Diretoria	x				
Elaboração do Projeto	x				
Apresentação à Diretoria		x	x		
Alterações		x	x		
Implantação			x	x	x
Avaliação			x	x	
Redação do Relatório				x	x

11. Referências

História, Visão, Missão, valores e filosofia. Disponível em:

<http://www.ciepr.org.br/menu-superior/sobre/visao-missao-e-valores/>.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de Metodologia.** 4 edição – São Paulo: Saraiva, 2003. 200p.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 6. Edição – São Paulo: Atlas, 2007. 31



CENTRO DE INTEGRAÇÃO EMPRESA-ESCOLA

GUIA DE PROCEDIMENTOS E DICAS PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO





Centro de
Integração
Empresa-Escola
do Paraná

Guia de Procedimentos e Dicas para atendimento telefônico

Responsável pelo desenvolvimento do conteúdo deste guia:

*Drianeyde Cascardo, graduanda do Curso Superior de Secretariado
Executivo da Universidade Federal do Paraná - UFPR, com orientação
da Professora Eliana Maria Ieger.*

® Direitos reservados. Proibida a reprodução sem
autorização, de acordo com a lei 9.610/98.



“O CIEE/PR é uma entidade Beneficente de Assistência Social e de Utilidade Pública, sem fins lucrativos. Reconhecida pelo “CASEM – Associação Comercial do Paraná” como empresa socialmente responsável e pela “Fundação ABRINQ” como entidade amiga da criança e do Adolescente”.

O Centro de Integração Empresa Escola do Paraná – CIEE/PR é uma associação civil sem fins lucrativos e de utilidade pública, reconhecida como Entidade Beneficente de Assistência Social pelo Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS.

O CIEE/PR foi fundado em 14 de agosto de 1967. Iniciativa de um grupo de educadores e empresários preocupados com o descompasso entre a formação profissional e a capacitação do estudante para ingressar no mercado de trabalho. Entre os fundadores, destacam-se os ex-governadores Ney Braga, Pedro Viriato Parigot de Souza e Jayme Canet Júnior, Conselheiros Eméritos.

Vale ressaltar também a contribuição de várias entidades, como a Federação das Indústrias do Estado do Paraná, a Associação Comercial do Paraná, a Federação do Comércio do Estado do Paraná, Secretarias de Estado e Instituições de Ensino de Nível Médio e Superior.

Desde 1967, dezenas de milhares de estudantes passaram pelos Programas de Estágio do CIEE/PR, ocupando hoje posições de destaque na magistratura, nos poderes: legislativo e executivo, no empresariado e na sociedade paranaense em geral.

Além de estágios, o CIEE/PR atua fortemente na capacitação de jovens para o trabalho por meio do Projeto Aprendiz, previsto na Lei nº. 10.097/2000, destinado a adolescentes de 14 a 16 anos e seis meses, e pela oferta de cursos gratuitos de Informática Básica e de outras disciplinas essenciais à melhoria dos índices de empregabilidade.

O Centro de Integração Empresa-Escola do Paraná está presente em todo o Estado do Paraná, com uma rede de 37 unidades operacionais. Administra convênios que mantêm uma média mensal de trinta mil estagiários. Possui cerca de 30 títulos municipais de Utilidade Pública, além de idêntico reconhecimento pelos governos federal e estadual. Tem ainda registros nos Conselhos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente de mais de 70 municípios.



CENTRO DE INTEGRAÇÃO EMPRESA-ESCOLA

Caro Colaborador

Nos dias de hoje o mercado é bastante competitivo e as empresas precisam ser muito criativas para conquistar e fidelizar seus clientes. Para tanto, um dos aspectos mais importantes é a questão do atendimento telefônico.

Dentro dessa visão este guia tem o objetivo apresentar dicas sobre atendimento telefônico procurando orientar sobre alguns detalhes que por vezes não são notados, mas que podem fazer toda a diferença quando do atendimento.

Princípios básicos do atendimento telefônico

Para que a comunicação seja eficaz, é necessário que o emissor e o receptor emitam, recebam e compreendam a mensagem, que precisa ser objetiva e completa. Como exemplo:

Quando existem ruídos no ambiente, se o cliente não ouviu direito a pergunta, por consequência a resposta poderá não ser a esperada.

Além disso, é necessário desenvolver as habilidades de saber ouvir.



Muitas vezes acreditamos estar escutando as pessoas quando na realidade estamos apenas ouvindo o som que ela esta emitindo, mas não estamos atentos ao conteúdo da mensagem. Portanto saiba ouvir e falar na hora certa e evite distrações.



A Voz

A voz é um fator muito importante na comunicação e devemos nos atentar a alguns fatores sobre ela durante o atendimento. O interlocutor não vê a pessoa com quem esta falando (no atendimento telefônico) e a voz transmite o nosso sentimento no momento do atendimento e como disse Gérard Bauer *“A voz carrega a mensagem emocional, enquanto a palavra transporta a mensagem intelectual”*.



Para melhorar o uso da voz na comunicação. Tenha:

- **Clareza:** as articulações e enunciações devem ser claras evitando a falta de pronuncia de algumas consoantes;
- **Intensidade:** fale de uma forma mais dinâmica, elevando e abaixando o tom da voz adequadamente;
- **Vivacidade:** a voz deve ser vibrante e confiante;
- **Entonação:** através dela se dá ênfase a conteúdo;
- **Suavidade:** a voz deve ser suave e não lamurienta;
- **Naturalidade:** O tom de voz deve ser a mesma de uma pessoa falando pessoalmente com outra.



Seguindo esses princípios básicos quanto ao uso da sua voz você evita possíveis falhas de entendimento.



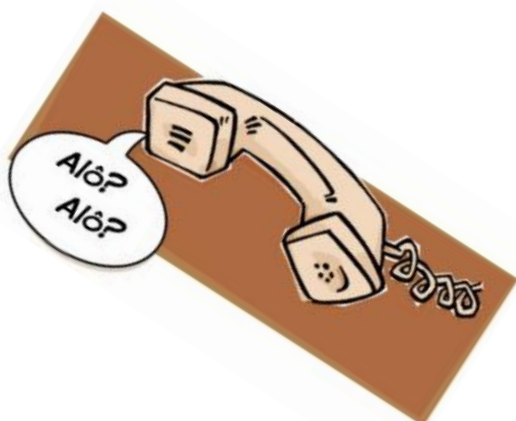
A Qualidade no atendimento depende de você!

A pessoa que atende ao telefone assume a responsabilidade pela qualidade do atendimento, lembrando que o primeiro contato para a empresa é importantíssimo logo precisamos ter algumas atitudes que são essenciais para a boa comunicação.



Vejam a seguir algumas destas atitudes:

- Atenda ao telefone no máximo até o terceiro toque, pois a demora no atendimento passa a ideia de desatenção com a pessoa que esta ligando.



- Não diga “Alô” - identifique a empresa, apresente-se e cumprimente com um Bom dia! Boa tarde! ou Boa noite!

- Use bem o vocabulário durante a ligação, use palavras que sejam fáceis de ser entendidas, procure não utilizar termos técnicos seja flexível e tente ajustar-se ao nível de compreensão do seu cliente.

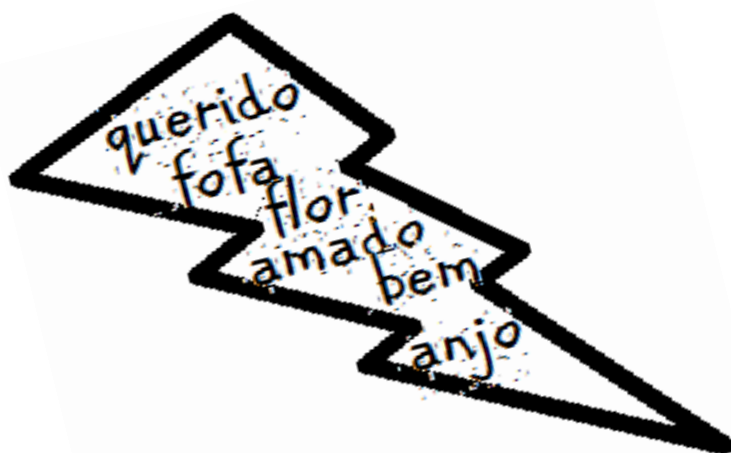
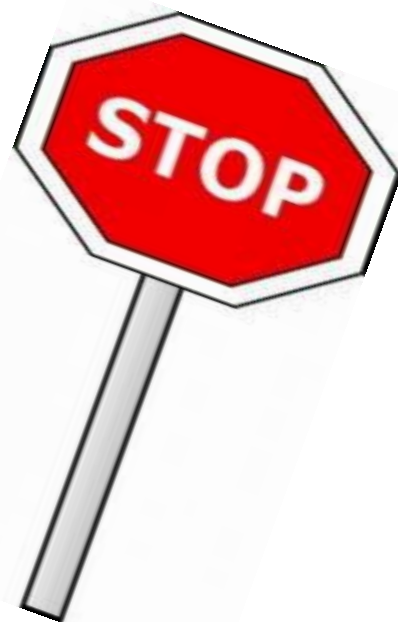


- Ao deixar alguém aguardando na linha não permita uma longa espera sem perguntar se a pessoa pode continuar aguardando. E não se esqueça de agradecê-la por ter esperado pelo atendimento, isso demonstra atenção e comprometimento.



- Antes de transferir chamadas procure perguntar “posso ajudar?” Pois muitas vezes você tem a informação que o cliente necessita, porém se for realmente necessário transferir a ligação não se esqueça de informar o porquê, o setor/responsável e o número, para o qual irá transferir.

- Procure não interromper quem liga, deixe que a pessoa acabe de falar, depois apresente suas razões ou justificativas. Seja sempre atenciosa (o) com quem esta falando com você.



- Evite expressões de intimidade, pois além de desviar o interesse do cliente dificulta a comunicação.

- Evite os vícios de linguagem durante as ligações, isso facilitará muito o entendimento da mensagem.

FUJA DOS VÍCIOS DE LINGUAGEM.



- E também o gerundismo.

ando, endo, indo...

- Não use gírias, pois nem todo mundo entende o que você quer dizer com determinadas palavras.



**GÍRIAS?...
Diga não.**



- Não coma, não beba e nem masque enquanto fala ao telefone, a pessoa que esta do outro lado da linha com certeza ouvirá e isso pode causar uma má impressão sobre você.

- Tente conter-se com clientes mal educados ou mal humorados, mantenha seu equilíbrio e postura e tente acalmá-lo, nunca o interrompa, grite ou seja agressivo (a), isso só faria com que ele ficasse ainda mais irritado.





- Para anotar corretamente um recado tenha sempre próximo a você papel, lápis, anote e repita dados importantes da mensagem repassando-as a pessoa interessada o mais rápido possível.

Lembre-se para anotar eficientemente um recado, ele deve conter:

1. Data e horário da mensagem;
2. Nome completo da pessoa que ligou;
3. Nome da empresa ou departamento de quem ligou;
4. O número de telefone para contato;
5. A mensagem conforme foi dita;
6. O nome da pessoa que anotou o recado.





- Nunca esqueça que a forma como você diz e o que, transmite ou não segurança para quem ouve.
- Diga frases como “Acredito que...” “Sei que...” “Vejo que o melhor para o Senhor ou sua Empresa é...”

Veja a seguir formas de tratamento corretas e incorretas e verifique de que forma você pode melhorar:



Incorretas

- ☒ Expressões negativas: problema, impossível, atraso.
- ☒ Expressões no diminutivo: minutinho, favorzinho, recadinho.
- ☒ Expressões que transmitam insegurança: acho que, não sei bem, talvez.

Corretas

- ✓ Usar tratamento formal ou sempre que possível chamar a pessoa pelo nome, isso torna o atendimento mais personalizado.
- ✓ Dedicar o tempo da ligação exclusivamente para quem esta falando com você.
- ✓ Usar linguajar apropriado.

Agora você verá alguns detalhes que devem ser corrigidos na conversação:

1. Falar alto demais;



2. Traquifemia
(fala atropelada);

3. Bocejar, espirrar, tossir;



4. Respiração ofegante;

5. Trocar o nome da pessoa com que
esta falando, isso demonstra
desatenção;



Aspectos ergonômicos no atendimento telefônico

O que é Ergonomia?

A Ergonomia pode ser definida como a adaptação das atividades às pessoas de forma saudável, confortável, segura e produtiva, ou seja, realizar uma tarefa que se adapte ao trabalhador, e não forçar o trabalhador a adaptar-se à tarefa.

Vejam algumas dicas sobre como utilizar técnicas ergonômicas:

- O atendimento telefônico deve ser feito de uma forma que não exija movimentos desnecessários;



- Mantenha lista de ramais, papel, caneta sempre ao alcance das mãos.
- Não deixe o aparelho preso entre o ombro e a cabeça;

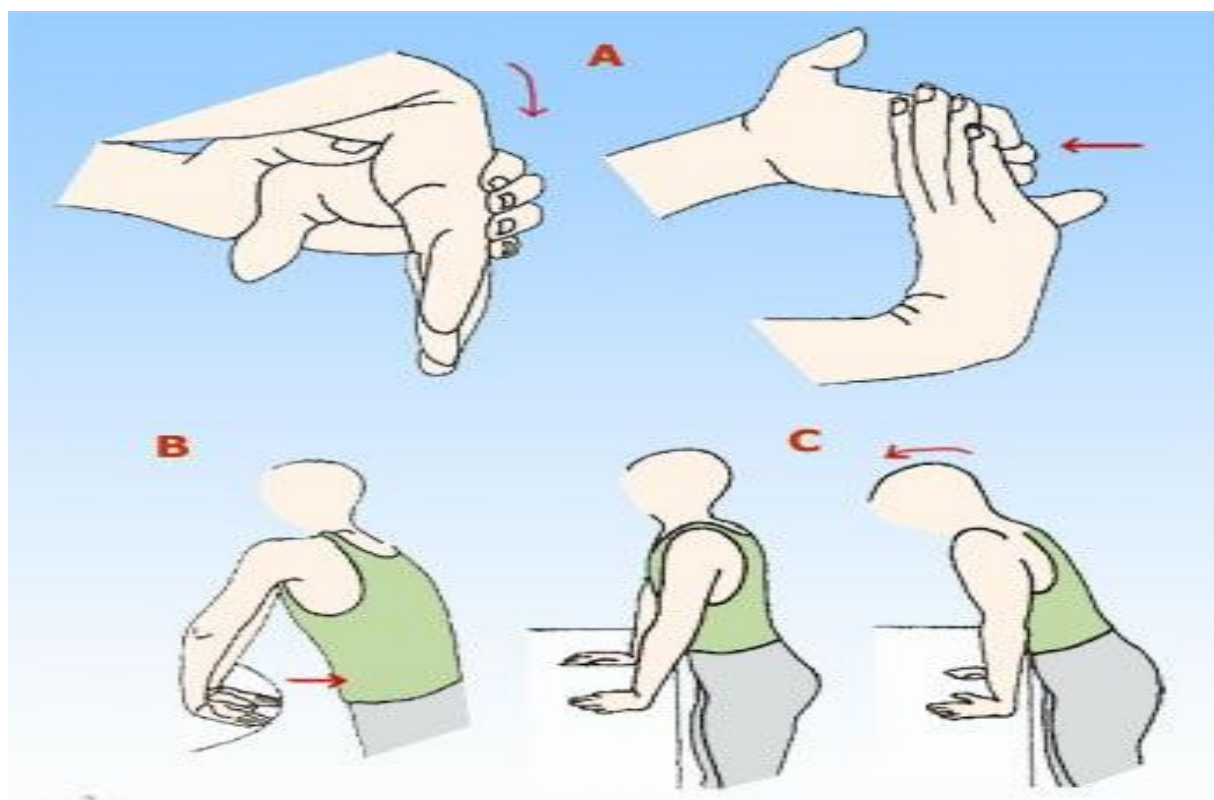
Essas pequenas dicas podem evitar diversos problemas como distensões.

Vejam a seguir, alongamentos que podemos fazer para melhorar a postura:

Para o pescoço:



E para as mãos:



Vamos recapitular de forma rápida, tudo o que vimos até agora:

- ✓ Atenda ao telefone no máximo até o terceiro toque
 - ✓ Identifique a empresa
 - ✓ Identifique-se
- ✓ Tenha Lápis e papel sempre à mão
 - ✓ Seja simpático e educado
- ✓ Evite deixar esperando quem ligou
 - ✓ Fale com voz expressiva
 - ✓ Seja claro
- ✓ Termine cordialmente as ligações
- ✓ Atenção à ergonomia durante os atendimentos telefônicos
- ✓ Corrija as pequenas falhas que podem ocorrer durante o atendimento

E tenha muito sucesso em seu trabalho...



E lembre-se:

Para obter **SUCESSO** você precisa..:

Ouvir

Estando sempre atento

Bloqueando interferências

Anotando dados importantes

Escutando e não apenas ouvindo



Falar

Com clareza

Transmitindo confiança

Modulando corretamente a voz

Com vocabulário apropriado



Responder

Obtendo certeza de está sendo ouvido

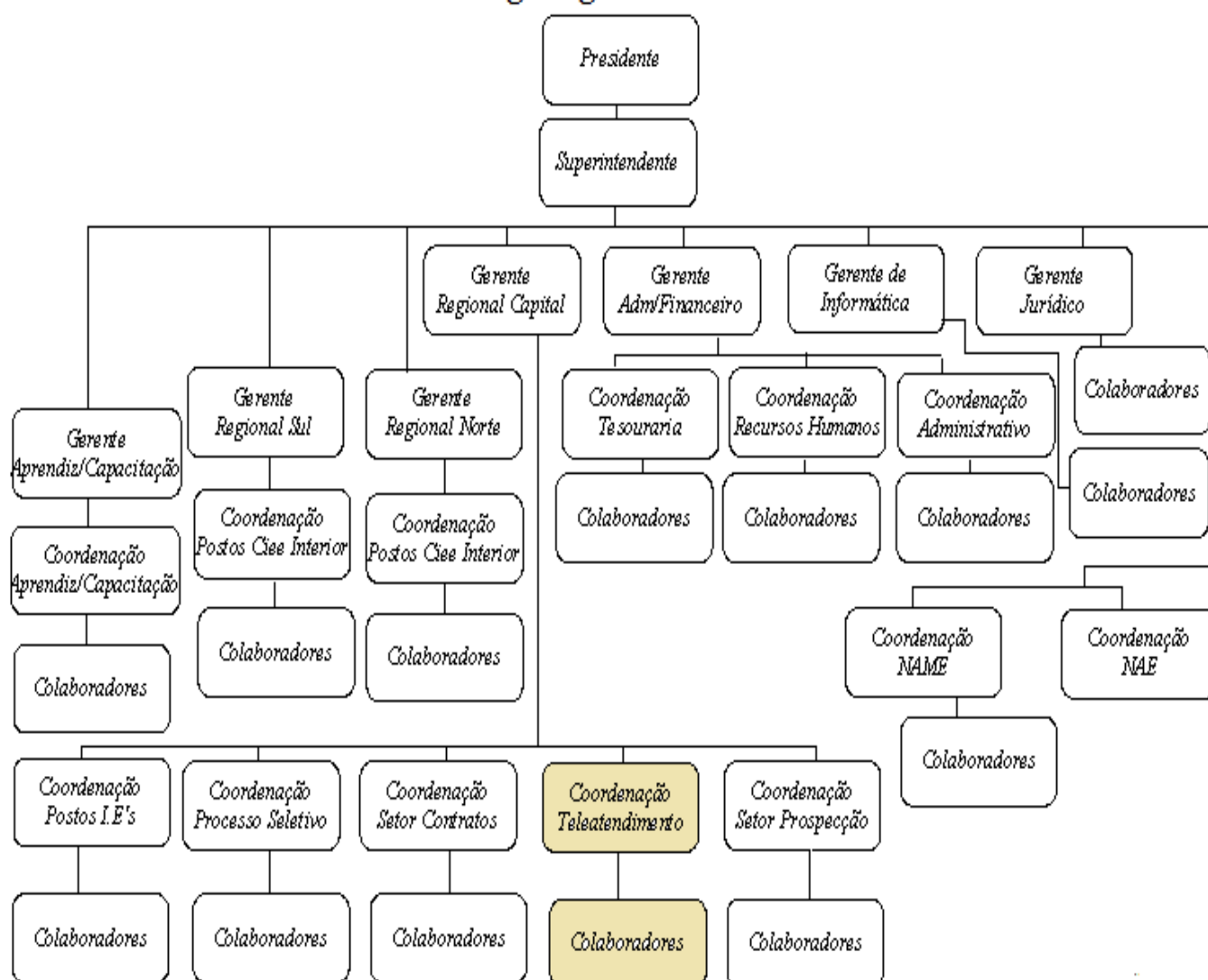
No momento oportuno

Com rapidez

“Nunca esqueça que cliente satisfeito é cliente conquistado”



Organograma CIEE/PR



Elaborado por Drianeyde Cascardo



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM
SECRETARIADO EXECUTIVO

Guia de procedimentos e dicas para atendimento telefônico

Drianeyde Criseme de Lima Cascardo

Orientadora Prof^a Eliana Maria Ieger

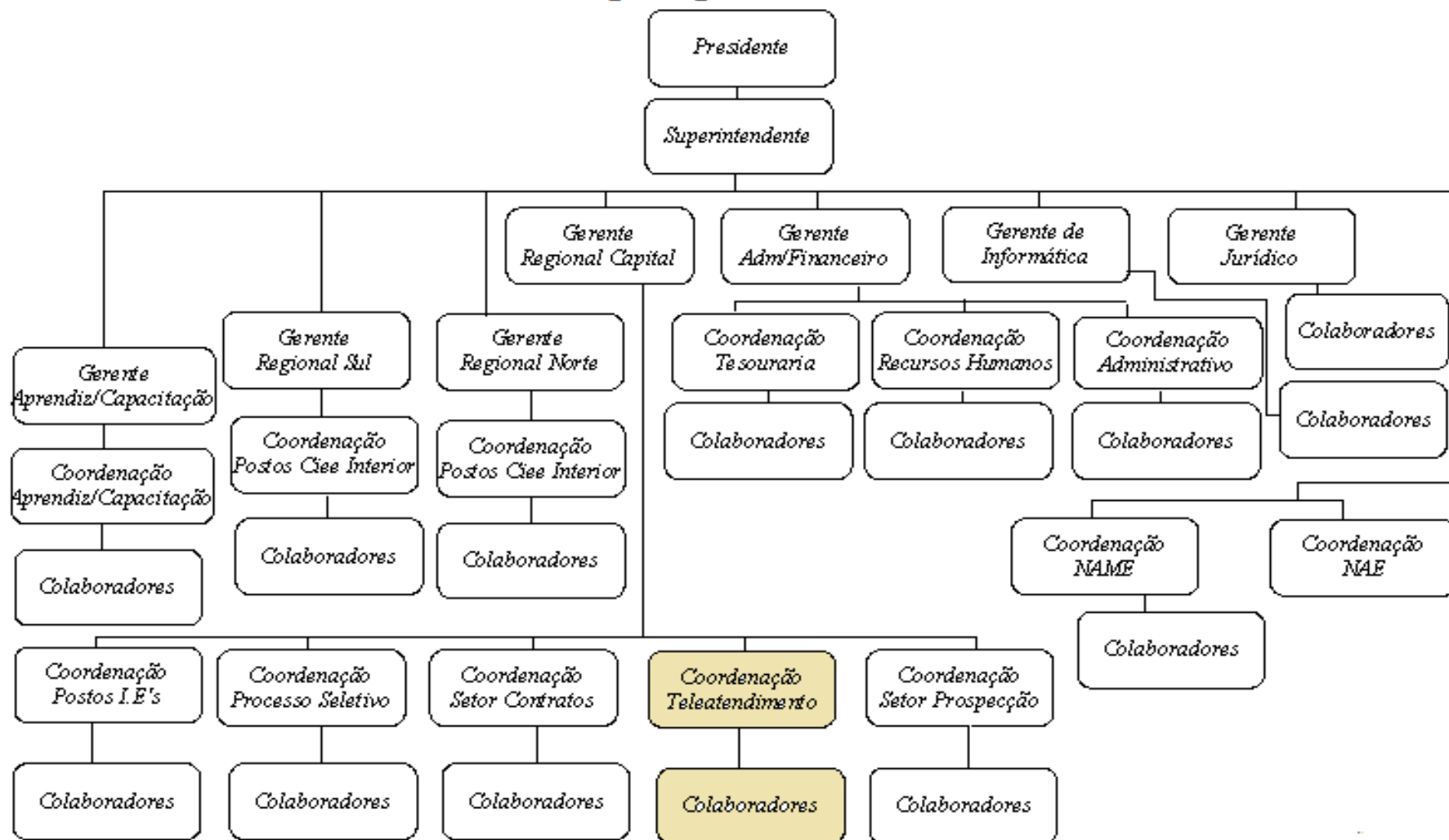
Introdução

A proposta de desenvolvimento do projeto em questão foi a criação de um guia de atendimento telefônico para o setor de tele atendimento do Centro de Integração Empresa Escola do Paraná CIEE/PR

Descrição do Ambiente

- O CENTRO DE INTEGRAÇÃO EMPRESA-ESCOLA DO PARANÁ - CIEE/PR, é uma associação civil sem fins lucrativos e de utilidade pública, reconhecida como Entidade Beneficente de Assistência Social pelo Conselho Nacional de Assistência Social - CNAS.
- Foi fundado em 14 de agosto de 1967.
- O CIEE/PR tem em sua visão a direção que pretende seguir, que é: “Ser, cada vez mais, um Centro de Referência do Terceiro Setor”; e sua missão é bem definida, “Contribuir para o preparo de jovens cidadãos, visando seu ingresso no Mundo do Trabalho, por meio do Estágio e da Capacitação pessoal e profissional”, pois quer cada vez mais promover a integração entre alunos e empresas.

Organograma CIEE/PR



Elaborado por Drianeyde Cascardo

Metodologia

Os procedimentos metodológicos e as técnicas adotadas, para a elaboração e para a implantação do projeto em questão foram:

- Coleta de dados por meio de pesquisa e entrevista;
- Pesquisa documental;
- Pesquisa bibliográfica;

Descrição das Atividades

- **Readaptações do projeto**
- **1ª Etapa** - Análise da problemática
- **2ª Etapa** – Proposta à Coordenação do setor a idéia de um projeto
- **3ª Etapa** – Elaboração o guia de atendimento
- **4ª Etapa** – Apresentação o projeto para a diretoria e efetuar as alterações que foram necessárias
- **5ª Etapa** – Implantação do projeto na empresa/setor escolhido
- **6ª Etapa** – Avaliar junto aos colaboradores e a diretoria sua usabilidade

1ª Etapa - Análise da problemática

- Durante este período de análise verificou-se a necessidade da criação do guia.

2ª Etapa – Proposta do projeto

- Nesta etapa foram expostos e analisados os pontos positivos da implantação.

3ª Etapa – Elaboração o guia de atendimento

- Quais informações deveriam conter no guia de atendimento?

4ª Etapa – Apresentação o projeto para a diretoria e efetuar as alterações que foram necessárias

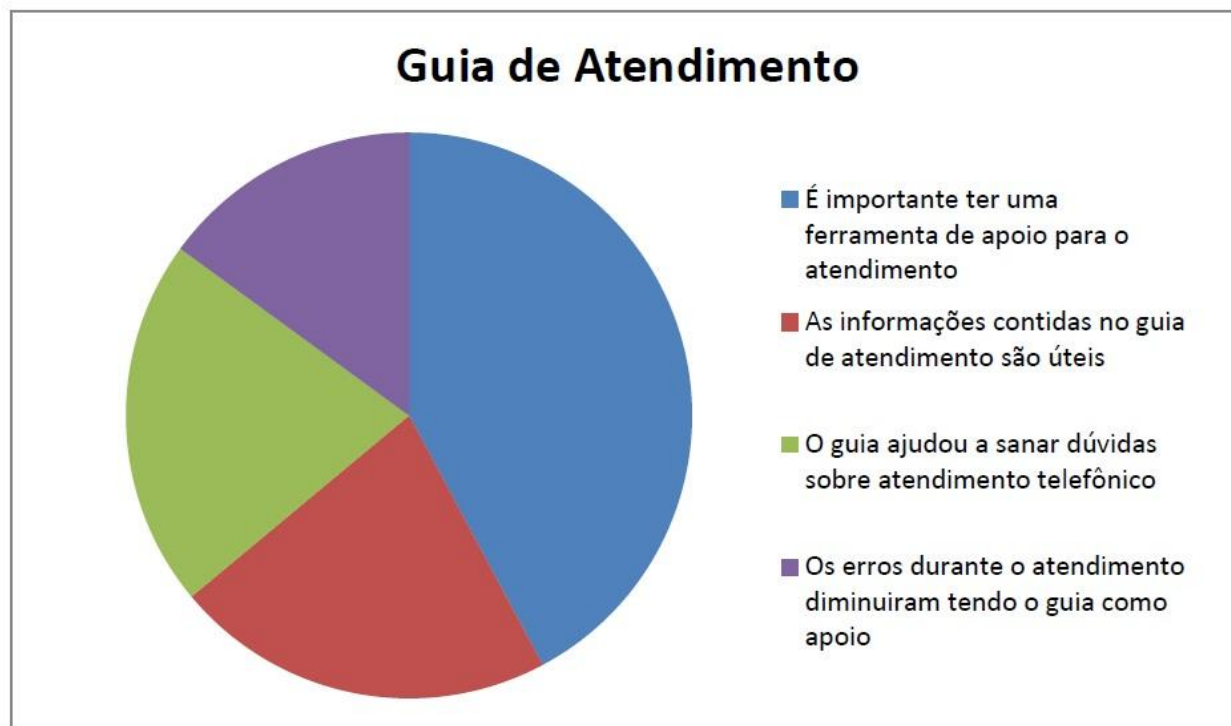
- Nesta etapa foram avaliados os itens constantes no Guia.
- E foram efetuadas as alterações.

5ª Etapa – Implantação do projeto na empresa/setor escolhido

- Os atendentes tiveram inicialmente uma semana para utilizar e consultar o guia, durante seus atendimentos.

6ª Etapa – Avaliar junto aos colaboradores e a diretoria sua usabilidade

Para avaliar a usabilidade do guia foi feita uma pesquisa com os atendentes



Considerações Finais

- O desenvolvimento do presente projeto, reforçou a importância que o atendimento telefônico tem para as organizações.
- Possibilitou à prática de teorias e técnicas apresentadas no decorrer do curso.

Referências

- FACHIN, Odília. **Fundamentos de Metodologia**. 4 edição – São Paulo: Saraiva, 2003. 200p.
- GUIAMARÃES, Márcio Eustáquio. **O livro azul da Secretária Moderna**. 24 edição – São Paulo: Editora Érica, 2007. 276p.
- **História, Visão, Missão, valores e filosofia**. Disponível em: <http://www.cieepr.org.br/menu-superior/sobre/visao-missao-e-valores/>.
- HOUAISS, Antônio; Vila, Mauro Salles. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. Edição – Rio de Janeiro: Objetiva, 2001. 2922p.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 6. Edição – São Paulo: Atlas, 2007. 315p.
- VEIGA, Denise Rachel. **Guia de Secretariado – Técnicas e Comportamento**. 2 edição – São Paulo: Editora Érica, 2007. 158p.