

PESQUISA MOSTRA QUE APENAS METADE DAS LIGAÇÕES É CONSIDERADA EFICIENTE

• Uma pesquisa feita pela ConQuist, empresa de consultoria e pesquisa na área de relacionamento com o cliente, que avaliou o atendimento do operador em 20 mil ligações gravadas nos últimos quatro meses, mostra que apenas metade dos atendimentos conseguiu um índice médio de eficácia e qualidade. Segundo Roberto Madruga, diretor da ConQuist, o foco das empresas está na quantidade de pessoas atendidas, e não na qualidade do atendimento oferecido ao cliente. As ligações analisadas foram dos segmentos de varejo, tecnologia, telecomunicações, alimentação, finanças, governo e educação.

Na pesquisa, foram avaliadas sete fases: abertura da chamada, identificação da real necessidade do

cliente, recomendação de uma solução correta, contorno de objeções (contra-argumentação para segurar o cliente), clarificação (informação precisa), oportunidade e fechamento da ligação. A fase de abertura, quando o atendente apresenta a empresa, teve um índice de 77% de eficiência. Na segunda fase, o índice de satisfação foi de 61%. Já na fase em que o atendente tem que apresentar uma solução, a eficácia cai para 57%:

— A pesquisa mostra o quanto as empresas estão longe de um atendimento sem erro, ou seja, com um grau igual ou maior do que 90%. Acertar apenas 57% das recomendações significa que em mais de um terço dos contatos o atendente recomenda a solução errada.

Outro ponto fraco apontado foi na clarificação, em que o atendente fornece as informações pedidas pelos clientes. A eficiência foi de 60%.

— Isso significa que, em pouco menos da metade das ligações, as informações transmitidas ao cliente não são claras, tampouco objetivas. A falta de eficácia nessa fase gera custos extras para as empresas, pois, quando o cliente não entende, liga novamente. Cada ligação recebida gera um custo para a empresa entre R\$ 0,23 e R\$ 0,77.

Outro estudo realizado pela ConQuist, diz Madruga, mostra que as empresas não otimizam seus processos. Cerca de um terço das ligações é transferido até o terceiro ou, às vezes, até o quarto atendente.

