

O novo gerente de telemarketing e a qualidade total

Todos os processos, fornecedores e sistemas devem ser focados na satisfação do Cliente

Roberto Madruga

Convidado a proferir uma palestra sobre a Qualidade Total aplicada ao Telemarketing este ano, achei o tema muito oportuno, já que tenho trabalhado em organizações que definitivamente respiram Qualidade em tudo que fazem ao mesmo tempo em que tenho acompanhado no Brasil a excelência de tantas outras operações de Telemarketing.

O Telemarketing por sua natureza possui tarefas que acontecem de maneira repetitiva e organizada ao longo do dia, permitindo, inclusive, que geremos estatísticas sobre tempo médio de atendimento, qual o período do dia mais produtivo, chamadas atendidas, etc.

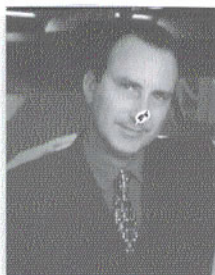
Percebendo-se a similaridade com um processo industrial, o Gerente ou Supervisor de Telemarketing poderá trabalhar a sua operação num ambiente de qualidade, ajustando os processos ao longo do dia, tal qual a calibragem da máquina e, principalmente, trabalhando pessoas.

Muitas vezes isto não acontece e o resultado é que ao final do dia grande parte do esforço do operador pode ter sido perdido e o "produto" pode ter saído com defeito (Cliente insatisfeito).

Philip Crosby, um dos papas do assunto, deu uma das maiores contribuições para a idéia de que a Qualidade Total não deve estar ancorada somente ao âmbito da linha de produção, mas sim a todos os processos administrativos e ao ambiente externo que envolve o Cliente.

Crosby define a Qualidade como conformidade às necessidades do consumidor. Não basta que o produto ou serviço satisfaça a padrões estatísticos internos da empresa. Quem define é o consumidor. Trata-se de uma

*Crosby define
Qualidade
como
conformidade
às necessidades
do consumidor.*



transformação cultural na qual todos os funcionários da empresa, seja da alta gerência ao operário, possam entender e cooperar.

Dentro de uma operação de Telemarketing é comum o Cliente e até mesmo o gerente culpar o operador por um mal atendimento, muitas vezes o considerando incapacitado para o atendimento. Contudo, dentro da visão moderna da Qualidade, poderemos perceber "tudo" que interage com o atendimento, fazendo algumas perguntas: quem é o responsável pela contratação e

tratamento deste funcionário? Será que o operador estava em boas condições de trabalho? E o sistema funcionou a contento? Ele tinha todas as informações disponíveis no ato do atendimento? Quais as principais melhorias apontadas pelos Clientes?

A resposta para estas perguntas está relacionada à grande mudança de comportamento esperada entre os gerentes e supervisores que almejam a excelência: a necessidade de transformação da visão de inspeção de produção para a visão de Qualidade Total, onde todos os funcionários, todos os processos, fornecedores e sistemas devem ser focados, na satisfação do Cliente, pois é ele que vai garantir o futuro de qualquer organização.

*Roberto Pessoa Madruga é
especialista em Marketing Direto da
Xerox do Brasil, pesquisador e
palestrante.* E-mail:
rmadruga@rio.nutecnet.com.br

Não fique na linha, esperando

ANUNCIE NA REVISTA DE NEGÓCIOS DO NOSSO TELEMARKEING.

tema

e apareça para o mercado

Telefones.: 4791.6267, 3107.1955