

Sabemos que no último trimestre do ano, o gestor de Atendimento é responsável pela elaboração do orçamento do setor. Nesse período, além da preocupação de atingir as metas do ano corrente, ele precisa elencar seus planos e projetar os números para o ano seguinte. Mas um orçamento não é realizado em poucos minutos, ele necessita de horas de planejamento e são muitos detalhes, por isso pensamos: “como auxiliar os gestores nesse momento?”

Então, criamos a **Semana do Planejamento Orçamentário, um evento idealizado pela Treasy em parceria com diversas empresas, com foco em auxiliar os gestores das áreas de Marketing, Vendas, TI, RH e Atendimento a realizarem o orçamento.** O evento ocorreu de 20/11/2017 até 24/11/2017 e contou com a presença de vários especialistas.

Depois de abordar o orçamento de Marketing, Vendas, TI e RH, o encerramento ficou para a equipe de Atendimento. A conversa foi com Mateus Pestana (CEO da Sensedata), João Paulo Faria (CMO da Octadesk) e João Selarim (CEO da TotalVoice).

O bate-papo foi incrível! **Os participantes compartilharam erros, acertos, dicas e tendências para trazer para você novas visões e muita inspiração.** Listamos as principais dicas para você conferir e anotar. Mas caso queira ver o webinar na íntegra, pode acessá-lo neste link:

O que você vai encontrar neste artigo:

#01: Orçamento Base Zero (OBZ)

#02: Tem que ter métricas

#03: Investa em CS

#04: Como montar um bom orçamento de Atendimento?

Por fim...

## ☒ #01: Orçamento Base Zero (OBZ)

**O Orçamento Base Zero (OBZ) foi uma das metodologias mais citadas durante todos os webinars realizados na Semana do Planejamento Orçamentário.** O que comprova a eficiência do método, mesmo para aqueles que já usavam dados históricos, retornaram para o OBZ em algum momento.

O CEO da Sensedata, Mateus Pestana, é um dos que costuma consultar os números realizados, mas ainda recorre à Base Zero. O executivo tem a consciência de que **quanto**

**mais a empresa cresce, mais difícil será não se basear em dados históricos**, mas ele acredita que as ineficiências dos anos anteriores acompanham os números e isso não permite toda a potencialização do orçamento. Por isso, a necessidade de questionar se está fazendo da forma mais eficiente e eficaz possível.

Em contraponto, o João Selarim da TotalVoice lembrou que **ao se basear em dados históricos, as chances de acertar nas previsões e cometer menos erros no orçamento de Atendimento são maiores**. Além de evitar os achismos, claro.

## #02: Tem que ter métricas

Complementando as questões sobre o planejamento orçamentário, um ponto ressaltado pelos painelistas foi a importância das métricas. Muitas empresas ainda confundem quais números levar em consideração na equipe de atendimento e isso interfere no orçamento, como a previsão de ferramentas e pessoas necessárias para a operação (headcount), por exemplo.

O João Paulo, da Octadesk, explicou que essa falha é comum porque não é feito um caminho natural de compreender os problemas, se estruturar, estabelecer processos e implementar tecnologias. Segundo ele, em geral, as empresas se baseiam em três pilares: processos, pessoas e tecnologias, mas nem todas estão organizadas, por isso a importância de seguir o ciclo citado.

Então, **a dica é: primeiro, compreenda as dores do cliente. Entenda quais os principais chamados e o que mais demanda da equipe de atendimento**. É possível que nesse levantamento você perceba que um conteúdo em vídeo ou texto, por exemplo, pode sanar as dúvidas e poupar tempo do time.

**Depois de identificar os gargalos, defina os processos e se precisará de ferramentas, ou pessoas, ou os dois e onde há a demanda**. A partir daí, determine as métricas já que terá uma estrutura de equipe e processos madura.

Além de olhar a quantidade de atendimento, a quantidade de demanda atendida e a satisfação do cliente, um dado importante a ser considerado é o Custo de Atendimento (CA). Sim, é possível saber quanto custa o atendimento da sua empresa, mas, para isso, precisa estar bem estruturado. O Mateus Pestana resumiu bem a questão ao dizer que “no final do dia, você não consegue gerir o que você não mede”.



## #03: Invista em CS

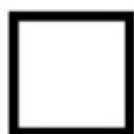
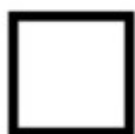
Se por acaso você não sabe o que é um profissional da área de Sucesso do Cliente, mais conhecido pelo termo em inglês *Customer Success* (CS) é melhor repensar se, de fato, seu atendimento está pronto para atender o cliente de forma eficiente.

É essencial para o crescimento da empresa que os clientes estejam satisfeitos, principalmente numa era digital onde todos possuem voz. Atualmente, uma notícia se espalha com mais facilidade, se ela é negativa, mais rápido ainda. Por isso a **necessidade de fazer com que o cliente seja embaixador da sua marca e, para isso, ele precisa ter uma boa experiência.**

Um bom exemplo para ilustrar essa questão está bem representado num estudo publicado pela revista *Harvard Business Review*. De acordo com a pesquisa, quando o assunto atendimento ao cliente é mencionado, percebe-se que o efeito dominó sobre a imagem da empresa é devastador: 65% das pessoas que contataram a área de atendimento ao cliente de empresas variadas relataram algo extremamente negativo sobre o serviço.

Os autores da pesquisa ainda afirmaram que, de modo geral, 48% das pessoas que tiveram experiências consideradas negativas compartilharam a experiência com dez ou mais pessoas. Em contrapartida, apenas 23% dos clientes que avaliaram sua interação com a empresa como positiva divulgaram essa informação.

Fica claro que experiências negativas possuem um alcance maior do que os elogios, certo? Bem provável que quando alguém do seu círculo de amizade passa por um atendimento ruim você fica sabendo, mas quando precisa de bons produtos ou serviços, costuma pedir indicações.



Assim, uma das melhores formas de garantir essa boa experiência é por meio do CS. Especialmente se considerarmos que há grande variedade de serviços e produtos no mercado, o diferencial é, sem dúvida, a experiência. Para medir isso, **uma das métricas mais presente na rotina do CS é o Custo de Retenção do Cliente (CRC).**

As consequências da falta desse atendimento mais próximo ao cliente podem ser bem ruins, além de **altos índices de churn (cancelamento do contrato), o cliente que sai insatisfeito é um excelente candidato para ser um detrator.**

Outra dica, aqui, é seguir mais um ciclo em atendimento, baseado em três pilares: retenção, expansão e fazer o cliente divulgar o serviço ou produto. Além de trazer um público novo, fará com que ele continue comprando da sua empresa, já que é mais fácil vender para quem já gosta e acredita na solução do que convencer alguém que ainda não conhece seu negócio.

Mas, atenção! É importante saber diferenciar e definir muito bem o que é suporte e o que é CS. O primeiro auxilia na resolução de entraves, enquanto o CS acompanha todo o processo de implementação e execução da solução.

## #04: Como montar um bom orçamento de Atendimento?

Para montar um bom orçamento de atendimento é preciso olhar para a jornada do cliente, como as métricas de marketing e vendas, analisando quantos clientes as equipes devem trazer. Sabendo esse número, o atendimento ou equipe de CS terá uma noção de quanto vai precisar investir em operacional.

A *Net Promoter Score* (NPS) é uma boa metodologia para ajudar a compreender o grau de satisfação do cliente e, conseqüentemente, permitirá avaliar melhorias necessárias na área. **Logo, invista em contratar bem e capacitar melhor ainda, para minimizar gargalos e problemas nessa etapa. Além de avaliar tecnologias para facilitar a proatividade e controle.**

### Por fim...

Quando falamos de futuro no orçamento de atendimento, foi unânime a atenção para recursos de inteligência artificial e softwares de gestão e planejamento. Tudo para que as equipes foquem em ações mais estratégicas e menos em operações que podem ser otimizadas.

Se quiser conferir o webinar na íntegra e conferir outras dicas, basta clicar no banner:



Falamos tudo isso para te mostrar que a área de atendimento precisa ser vista como estratégica. Para te auxiliar nesse desafio, além do webinar sobre Orçamento de Atendimento, fizemos um e-book sobre como **planejar e reduzir os custos de atendimento**. A ideia é ao final do material, você saiba precisamente como planejar e reduzir os custos de atendimento e ainda oferecer uma experiência única a seus clientes. Baixe agora o e-book!



[ E-BOOK ]

## Planejando e Reduzindo Custos de Atendimento

Contentools, Treasy e Zendesk juntas em um guia definitivo para planejar e redimensionar os custos de atendimento de sua empresa

[Baixe Gratuitamente!](#)

Esperamos que este artigo tenha sido útil. Deixe um comentário contando o que achou e compartilhe conosco qualquer outro conhecimento que possa contribuir com o tema. Fique à vontade também para compartilhar este post com seus colegas.