

Estratégias de gerenciamento de call center

Aprenda as 10 melhores maneiras de melhorar a satisfação no trabalho do agente de call center neste capítulo download de "Call Centers for Dummies".

O desenvolvimento de estratégias eficazes de gerenciamento de call center inclui a promoção de um ambiente de trabalho positivo e isso é necessário para melhorar a satisfação dos funcionários no call center. Este capítulo explica como um gerente de call center proativo e compreensivo pode ter um enorme impacto nos agentes de call center e seu trabalho.

Diga-lhes como estão se saindo, frequentemente

Bom ou ruim, as pessoas precisam de feedback; Ele diz-lhes se eles estão se aproximando de seus objetivos. (Eu falo mais sobre isso e comentários no Capítulo 11.)

Na ausência de feedback, os agentes serão frustrados porque não sabem como estão se saindo ou podem sentir que sua contribuição não é apreciada. Não fornecer feedback suficiente pode estragar muito seu planejamento e gestão.

No mínimo, o feedback diz a seus agentes que você os nota e aprecia o que estão fazendo.

Remover obstáculos para sucesso



Obstáculos ocorrem em quase todos os esforços, muitos de seus agentes são susceptíveis de desanimarem . Os obstáculos não são, em si, desmotivadores para o pessoal; Se, entretanto, a gerência fizer algo para ajudar remover estes bloqueios inesperados, podem tornar-se muito desmotivante

Exemplos de obstáculos podem incluir processos e ferramentas que não funcionam, políticas não amigáveis ao cliente ou gerenciamento inútil.

Não importa como controlável ou incontrolável o obstáculo seja, se ele não for removido, acabará por frustrar seus funcionários. Você tem que fazer algo sobre isso - seus funcionários precisam ver que você está tentando melhorar a situação.

Remova o medo

"W. Edwards Deming, o famoso estatístico e consultor de negócios, disse que o "custo econômico do medo é terrível"

Call centers podem facilmente se tornar lugares assustadores para os funcionários. O nível de responsabilização é muito elevado e num mundo cada vez mais competitivo, a procura de resultados só está aumentando. Os gerentes mal formados combinam os problemas do medo.

O medo faz as pessoas fecharem. Ele amortece seu entusiasmo e impede a inovação e melhoria. Muitas pessoas boas deixam empregos no call center por causa do medo.



Sua equipe de gestão deve intervir para garantir que os trabalhadores que trabalham duro não precisam temer por seus empregos. Isto implica um local de trabalho justo, com uma cultura forte, governada por um forte conjunto de valores.

Você precisa adaptar as políticas para garantir que a prestação de contas seja válida em ambos os sentidos. Agentes são responsáveis por fazer o seu melhor e gestão é responsável por contribuir para o sucesso dos agentes.

Regular (pelo menos mensalmente) inquéritos de opinião dos funcionários são uma ferramenta que você pode implementar para garantir que uma cultura livre de medo seja mantida. A gerência deve ser responsável pela satisfação do trabalho de seus funcionários. Além disso, as entrevistas de saída ajudarão a determinar como o gerenciamento de sucesso está afastando o medo.

Um processo de apelação é uma maneira muito eficaz de garantir que os direitos dos funcionários sejam mantidos e bem feitos, irão percorrer um longo caminho para reduzir o medo. Com um processo de apelo eficaz, o agente de linha de frente pode apelar qualquer ação disciplinar para um grupo de pares. O processo de apelações precisa ser bem pensado e projetado, e o pessoal deve ser treinado para usá-lo.



Não peça que façam qualquer coisa que você não gostaria de fazer

Se você não pode ver-se fazendo algo, então não peça a seus agentes para fazê-lo - incluindo a manipulação de clientes irritados ou fazer chamadas frias.

Faça com que seus gerentes façam o trabalho na linha de frente de vez em quando - é um exercício que vale a pena. Alguns dos melhores gerentes que eu já vi sentar-se-ão no banco de um agente e dirão: "Observe-me". Esta é uma maneira muito rápida de obter o respeito de seus agentes de call center. Isso mostra que você está disposto a fazer o trabalho e se você é bom, pode até dar-lhes algumas dicas sobre como fazer o trabalho melhor.