

# SIM, CALL CENTER É UMA CIÊNCIA

(Roberto Claro)

Julho 2010

Prezado leitor, todo mundo sabe que o **direito** é uma ciência, assim como a **engenharia** ou a **psicologia**.

Logo, o advogado nos mostra um caminho jurídico a seguir. O engenheiro (civil), entre outras coisas, faz o projeto e os cálculos necessários para se construir uma ponte. A psicóloga, por exemplo, nos ajuda a recrutar e selecionar os melhores talentos. Assim sendo, recorreremos a estes profissionais em busca de serviços por possuírem conhecimentos e habilidades que não temos.

Pois bem, há quem duvide. Há quem ache um subproduto. Há até quem subestime. E há outros tantos que desconhecem. Para todos estes, afirmo: **Call Center é uma ciência**.

E justifico.

O profissional que está no comando de uma operação (gestor) necessita ter conhecimentos específicos. Na verdade, somente o lado especialista é pouco. É preciso mais. É preciso ser um líder que tenha talento para lidar com pessoas, disposição para encarar desafios e espírito de equipe para manter o barco no rumo certo.

Pergunta fundamental: qual faculdade forma o profissional de Call Center?

Você já sabe a resposta: **não há**.

O fato é que "Call Center" é uma **ciência sem faculdade**. Não há um curso *específico* de graduação capaz de ensinar todas as habilidades desta gestão tão peculiar, exclusiva, própria. Desta forma, os melhores gestores do mercado foram (e são) formados pela experiência e pela vida, acertando e errando.

**Parêntese:** não estou dizendo que não é preciso faculdade para o gestor de Call Center. Verdade seja dita, não existe mais espaço para o profissional sem, no mínimo, a graduação em curso superior.

As empresas já perceberam este cenário e estão atrás destes super-homens (para falar a verdade, está mais para "super-mulheres").

Quais as características destes super-gestores? Vou resumir algumas delas:

**Primeira:** Os super-gestores não são exatamente aqueles que sabem criar planilhas e gráficos. Isso continua importante (na medida certa). O diferencial passa a ser o gestor que coloca em prática a equação: **[valor = cliente + talentos + processos]**. Em outras palavras, o profissional precisa ter a capacidade para entender as necessidades dos clientes; sensibilidade para colocar em prática a melhor parte das pessoas; criatividade para tornar os processos algo atraente (e não "burrocrático").

**Segunda:** O super-gestor é aquele com determinação e coragem para enfrentar as adversidades; disciplina para cumprir sua agenda mesmo diante de tantas urgências (e incêndios); humildade para reconhecer seus limites; equilíbrio emocional para saber o momento de recuar e recomeçar.

**Terceira:** O super-gestor é aquele que melhor percebe o que acontece à sua volta, ou seja, presta atenção aos sinais mais tênues. Qual o desafio? Deixar um pouco de lado o controle desta enormidade de dados avassaladores e passar a compreender o que a equipe quer. Aliás, quanto tempo você destina para ouvir a equipe?

**Quarta:** O super-gestor é aquele capaz de contar histórias, fazer analogias, ler e manter-se atualizado. Isso significa ter verdadeira obsessão por aprender. Também de nada adianta o aprendizado "pasteurizado" (enlatado). O excesso de teoria não combina com Call Center. É preciso ter conteúdo sob medida. A prática, portanto, é essencial.

**Quinta:** O super-gestor é aquele que busca o equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal. Sim, o cuidado entre o corpo e a mente não é mais uma questão de luxo, mas de necessidade básica. Afinal, ficar mais de dez, onze, doze horas dentro da empresa e sair com sensação (nó na garganta) que está faltando fazer algo, são sinais de que a ansiedade está acima dos limites e o desempenho individual já não é mais o mesmo. (Está acontecendo com você? Reflita).

Acabou? Não!

**Sexta:** o super-gestor, o mais cobiçado pelas empresas, é aquele indivíduo criativo, de bom humor, que se comunica efetivamente, que toma decisões complexas com o avião em pleno voo, que inspira a equipe com sua autoconfiança e que sabe realizar tarefas por meio de outras pessoas. Se tudo isso já não bastasse, ainda precisa tomar decisões (algumas difíceis) sobre o ser humano.

Portanto, Call Center é sim uma ciência (sem faculdade) que precisa de atualização constante. Claro, vale a experiência. Vale a capacidade de ver as coisas de forma integrada. Mais ainda, vale o espírito de liderança (ou seja, capacidades individuais + resultados).

Além disso, se você deseja sucesso nesta área, não basta ser jogador. É preciso ser craque. É preciso ser um super-gestor na cabine de comando do avião em alta velocidade.

Você está preparado?

Aguardo, como sempre, seus comentários.

Abraços,

**Roberto Claro**

Editor do site GUIAcallcenterBRASIL (<http://www.guiacallcenterbrasil.com.br>)

Email: [roberto.claro@guiacallcenterbrasil.com.br](mailto:roberto.claro@guiacallcenterbrasil.com.br)