

**GUIAcallcenterBRASIL**

www.guiacallcenterbrasil.com.br

**CURSO PRESENCIAL**

# **SUPER-VISÃO EM QUALIDADE**

**(FOCO: ESTRATÉGIAS, MONITORIA E FEEDBACK)**



**Próxima Turma:**

<b>CIDADE</b>	<b>DATA</b>	<b>LOCAL</b>
<b>SÃO PAULO</b> (SP)	<b>11/MAIO</b> (Sexta-feira) – das 08h30 às 18h30	<b>MERCURE</b> – Rua Maestro Cardim, 407 - Paraíso

**01. OBJETIVOS do CURSO:** O principal OBJETIVO é fortalecer a VISÃO ESTRATÉGICA (operações ativas e receptivas) - analisando os aspectos mais importantes do SISTEMA DA QUALIDADE: melhores práticas e parâmetros do mercado, tipos de monitoria, cálculo da amostra, técnicas para o feedback, calibração, dimensionamento dos monitores, indicadores, métricas e metas etc.

**02. PÚBLICO ALVO:** Gestores de Call/Contact Center, Centrais de Atendimento, SAC, Cobrança, Suporte Técnico, Televendas, etc (gerentes, coordenadores, supervisores, líderes, assistentes e profissionais de RH).

### **03. CONTEÚDO (AGENDA – TÓPICOS PRINCIPAIS):**

#### **01. INTRODUÇÃO - RAIOS X DO MERCADO - VISÃO ESTRATÉGICA**

- . Quais as habilidades/competências necessárias para os profissionais da qualidade?
- . Qual a média salarial praticada pelo mercado? (gestores, monitores etc).

#### **02 BENCHMARKING MONITORIA:**

- . Quais as estratégias relacionadas à qualidade mais utilizadas pelo mercado?
- . Quais as melhores práticas? Quais as que permitem melhores resultados?

#### **03. A ERA DO RELACIONAMENTO 2.0**

- . Quais as 03 (três) maiores frustrações dos clientes no momento do relacionamento?
- . Quais as características do "relacionamento 2.0"?
- . O que o Cliente deseja no momento do relacionamento?

#### **04. A RELAÇÃO ENTRE QUALIDADE E FIDELIZAÇÃO**

- . Quais os impactos da "qualidade do atendimento" na "fidelização do cliente"?
- . Em que situação o cliente divulga a qualidade do atendimento que recebeu?
- . O que é "qualidade" na "percepção" do cliente?

#### **05. OS PILARES DA GESTÃO DA QUALIDADE:**

- . Quais os "pilares" para se ter um sistema da qualidade eficiente?
- . Quais as medidas preventivas que compõem a "gestão da qualidade"?
- . Como a "gestão da qualidade" pode facilitar a vida do cliente?

#### **06. ESTÁGIOS E ESTRATÉGIAS DA QUALIDADE:**

- . Quais são os estágios da qualidade?
- . Quais as 05 (cinco) estratégias que compõem o sistema da qualidade?
- . Quais os tipos de monitorias mais utilizadas pelo mercado?
- . Qual a melhor estratégia/monitoria: foco em custos ou em valor percebido/cliente?
- . Qual o melhor direcionamento para equipe: foco no cliente ou em processos?
- . Cases de empresas brasileiras e americanas que utilizam estratégias de sucesso.

**07. DIRETRIZES DA MONITORIA DA QUALIDADE:**

- . Quais as 04 (quatro) diretrizes para se alcançar a excelência no atendimento?
- . Quais os aspectos que devem ser monitorados (planilha de monitoria)?
- . Quais os pesos e a influência de cada item na nota final de monitoria?
- . Como associar a nota de monitoria à avaliação de desempenho?

**08. MÉTRICAS E METAS:**

- . Quais são as "métricas qualitativas"? Quais os parâmetros de mercado?
- . Como calcular as "métricas qualitativas"? Quais as metas mais adotadas?
- . Como elaborar um relatório gerencial para tomada de decisão?

**09. AGENDA DE TRABALHO DA EQUIPE:**

- . Quais as tarefas que agregam valor? Quais as disfunções da equipe da qualidade?
- . Quais os riscos da equipe da qualidade não conseguir cumprir as metas mensais?

**10. CALIBRAÇÃO:**

- . Qual a melhor estratégia para a calibração?
- . Quem deve participar e em quais situações?
- . Como conduzir a calibração para que o resultado seja positivo?

**11. CÁLCULO DA AMOSTRA E DIMENSIONAMENTO:**

- . Como calcular o tamanho da amostra a ser monitorada?
- . Quais as fórmulas e conceitos?
- . Diante do resultado, qual a melhor estratégia?
- . Como dimensionar a equipe de monitores?

**12. RELACIONAMENTO ENTRE QUALIDADE E OPERAÇÃO:**

- . Quais os fatores que influenciam o relacionamento entre qualidade e operação?
- . Como agir (administrar) nas situações de conflitos?

**13. TÉCNICAS PARA FORNECER O FEEDBACK:**

- . Quais os principais reações dos atendentes ao feedback?
- . Qual a melhor sequência para fornecer o feedback diante das diversas reações?
- . Em que situações o feedback é considerado eficiente?

#### **14. CAMPANHA MOTIVACIONAL QUALITATIVA:**

- . Como elaborar uma "campanha motivacional" com foco em "métricas qualitativas"?
- . Cases de empresas que aplicaram campanhas com foco em qualidade.

#### **15. LIDERANÇA:**

- . Qual a fórmula da liderança? Quais as estratégias de gestão?
- . Quais as habilidades de liderança necessárias para se ter uma "super-visão"?

#### **16. LEGISLAÇÃO - VISÃO GERENCIAL:**

- . Quais as principais dúvidas dos gestores envolvendo a NR 17?
- . O que diz o TST (Trib. Sup. do Trabalho) a respeito do "controle do uso do toalete"?
- . Jurisprudência: qual deve ser a jornada de trabalho do monitor da qualidade?

**04. CARGA HORÁRIA:** 16 horas, sendo 08 horas (curso presencial) e mais 08 horas de atividades à distância (Objetivo: fortalecer os conceitos apresentados em sala de aula).

**05. COORDENAÇÃO E EXECUÇÃO DO CURSO: ROBERTO CLARO** – Diretor e Editor responsável pelo site GUIAcallcenterBRASIL.

- . Engenheiro Mecânico (Unesp)
- . Advogado (OAB Nº 264.023/SSP).
- . Pós-graduado em Engenharia de Produção (USP – Escola Politécnica).
- . Pós-graduado em Administração de Empresas/Negócios (FGV/SP).
- . 13 anos de experiência em consultoria e assessoria para diversas empresas.
- . Palestrante e autor de diversos artigos e crônicas.

## **06. ALGUMAS VANTAGENS EM PARTICIPAR DO CURSO**

### **PROJETO PEDAGÓGICO INOVADOR**

- . Para formar "gestores de elite" - nosso conteúdo articula a teoria com a prática em todos os temas;
- . Os exercícios (simulação de cenários) retratam a realidade dos gestores (com dados reais);
- . Para fortalecer os principais conceitos - utilizamos atividades a distância (exercícios/estudo de caso);

### **APRENDIZADO PERSONALIZADO**

- . A formação de "gestores de elite" exige turmas pequenas, contato estreito entre alunos e professor;
- . Durante uma semana (pós-curso) você poderá esclarecer suas dúvidas direto com o professor;
- . As dúvidas poderão ser em relação aos exercícios ou até mesmo uma situação de sua empresa.

### **CONTEÚDO QUALIFICADO**

- . Ao final do curso você terá domínio das três vertentes da gestão: estratégias, monitoria e feedback;
- . Os exercícios são estruturados para permitir uma visão do conjunto (sistêmica) da qualidade;
- . Os temas permitem a reflexão das qualidades pessoais que influenciam nas profissionais;
- . Tema "legislação": oportunidade para esclarecer suas dúvidas com nosso Coordenador (Advogado).

## REDE DE RELACIONAMENTO

- . O curso permite que você amplie sua rede de contatos (gestores) e estreite os relacionamentos;
- . Sua "super-visão" sobre outras empresas permitirá o benchmarking (melhores práticas);
- . Você terá uma página especial em nossa home-page para se relacionar com outros participantes.

**07. INSCRIÇÕES:** Faça sua reserva online. Clique no link:

Inscrição OnLine: <http://www.guiacallcenterbrasil.com.br/especiais/super-visao-em-qualidade>

Dúvidas: [carol@guiacallcenterbrasil.com.br](mailto:carol@guiacallcenterbrasil.com.br)

(**ANA CAROLINA** – Equipe GUIAcallcenterBRASIL)

2001-2012 - GUIAcallcenterBRASIL - Todos os DIREITOS reservados