

RESPOSTA ESPERADA PRELIMINAR DA PROVA DISCURSIVA

Processo Seletivo SEBRAE/GO – nº 05/2023 para o provimento de vagas existentes, bem como para formação de cadastro de reserva

CARGO: Assistente II

Questão 01

O objetivo da abordagem proposta é melhorar a satisfação do cliente e reduzir o tempo de resposta nas interações no departamento de atendimento ao cliente. Para alcançar esse objetivo, foram definidas ações específicas em cada uma das quatro funções administrativas: Planejamento, Organização, Direção e Controle. Essas ações visam abordar os desafios identificados, como o aumento nas reclamações e a queda na satisfação dos consumidores.

Planejamento:

Implementar capacitação regulares para aprimorar as habilidades da equipe.

Integrar *chatbots* para respostas automáticas e rápidas.

Organização:

Otimizar os fluxos de trabalho e implementar um sistema de gerenciamento de *tickets* eficiente.

Estabelecer metas de satisfação e promover uma cultura centrada no cliente, incluindo a integração de *chatbots* para automação.

Direção:

Estabelecer canais de comunicação claros e realizar reuniões regulares.

Capacitar a equipe para tomar decisões independentes, inclusive na gestão de *chatbots*, e promover um ambiente inovador.

Controle:

Definir métricas de desempenho mensuráveis e realizar avaliações regulares.

Implementar monitoramento em tempo real, responder proativamente a *feedbacks* negativos e otimizar a eficiência dos *chatbots*.