



**Representantes de Atendimento ao Cliente** fornecem suporte pós-vendas para aprimorar ou manter o valor do produto ou serviço adquirido. Eles prestam assistência aos clientes respondendo a questionamentos, processando pedidos, dando tratativa às reclamações e provendo suporte aos produtos ou serviços para garantir a satisfação dos clientes. Deles é esperado que dêem ênfase na qualidade do serviço e velocidade na resposta em seu desempenho, sem deixar de preservar os objetivos da organização.

#### **Exemplos de Posições**

*Representante de Atendimento ao Consumidor, Agente de Serviço ao Cliente, Representante de Serviços ao Cliente, Representante de Assistência ao Cliente, Coordenador de Pós Vendas, Atendente de Reclamações, Atendente de Pós Vendas, Atendente de SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor, Coordenador de SAC*

## Competências

**Foco no Atendimento** - Eles dão ênfase na criação de lealdade do cliente, melhorando continuamente a experiência do cliente. Isto está relacionado com a capacidade de identificar e compreender as necessidades dos clientes, gerenciar as expectativas, e dar prioridade a atender e superar essas necessidades.

**Responsabilidade** - Eles assumem a responsabilidade por seu próprio desempenho e a total apropriação de questões, problemas e oportunidades, independentemente da fonte.

**Compostura e Resiliência** - Eles são capazes de lidar eficazmente com a pressão, manterem o foco e a intensidade, e permanecerem otimistas e persistentes, mesmo sob adversidades. Isto inclui a habilidade e propensão para se recuperar rapidamente de contratempos, rejeições e conflitos e manter o autocontrole em face de hostilidade ou provocação.

**Profissionalismo** - Eles estabelecem padrões elevados e servem como modelos de desempenho no trabalho, conduta ética e respeito pelos outros. Eles sempre se comportam de uma maneira que está alinhada com os valores geralmente aceitos e dentro das diretrizes e melhores práticas de sua profissão escolhida.

**Administração do Tempo** - Eles se concentram em completar todas as tarefas de trabalho em tempo hábil, mantendo-se ágeis o suficiente para reagir às demandas concorrentes e mudanças de prioridades. Eles são capazes de gerenciar múltiplas atribuições por serem organizados, mantendo-se a par de importantes tarefas sensíveis ao prazo e realizando todo o trabalho com precisão.

**Comunicação** - Representantes de Atendimento ao Cliente fornecem as informações requeridas por outros de uma forma concisa, direta e inequívoca. Eles percebem como a mensagem deles afeta o interlocutor e se esforçam para garantir que o outro compreenda claramente as peculiaridades e função da mensagem.

## Comportamentos Representativos

- Dedicar-se a entender situações do ponto de vista do cliente
- Assume responsabilidade pelos próprios erros
- Mantém a compostura em situações interpessoais desafiadoras
- Interage com outros de forma a desenvolver confiança e lealdade
- Equilibra novas solicitações com prioridades estabelecidas
- Compartilha prontamente informações com as pessoas apropriadas em tempo hábil



## Modelo de Representante de Atendimento ao Cliente

Representantes de Atendimento ao Cliente tipicamente necessitam apresentar uma combinação de competências em várias Dimensões. Comunicação e Foco no Atendimento são atributos importantes que apoiam interações positivas com o cliente, e várias competências nas Dimensões Gerenciamento de Processos e Autogestão são fundamentais para manter o foco na tarefa, fazer acompanhamento e lidar com as demandas dos outros.

Liderança	Comunicação Ativa	Dinâmicas Interpessoais	Processo Decisório	Resolução de Problemas	Gerenciamento de Processos	Autogestão
Maturidade de Liderança	Influência e Persuasão	Sensibilidade Interpessoal	Processo Decisório Deliberativo	Criatividade e Inovação	Foco na Qualidade	Compostura e Resiliência
Comunicação de Liderança	Gestão de Conflitos	Foco no Atendimento	Tomada de Decisão	Raciocínio Analítico	Conformidade às Regras	Motivação para a Realização e Perseverança
Geração de Resultados	Negociação	Formação de Relacionamentos	Raciocínio Estratégico	Agilidade de Aprendizagem	Foco na Segurança	Autoconsciência
Condução de Mudança	Didática	Colaboração e Trabalho em Equipe	Cidadania Organizacional	Perspicácia Científica	Gestão de Processos	Adaptabilidade
Gestão de Inovação	Escuta Ativa	Perspicácia Organizacional	Pesquisa de Informações	Visão de Negócios	Administração do Tempo	Conforto na Ambiguidade
Formação de Equipe	Comunicação	Mentalidade Global			Planejamento e Definição de Prioridades	Iniciativa
Coaching e Desenvolvimento de Pessoas						Responsabilidade
Direcionamento						Profissionalismo
Delegação						Aprendizagem Contínua
Gestão Estratégica de Talentos						Foco Estendido na Tarefa
Gestão Baseada em Fatos						