

Comitê de Atendimento ao Consumidor

Critérios de Avaliação
Para Admissão de Atendentes

Comitê de Atendimento ao Consumidor

Critérios de Avaliação para Admissão de Atendentes

1) Critérios Gerais:

1. Agilidade.
2. Atenção.
3. Autoconfiança.
4. Auto-estima .
5. Boa escrita.
6. Bom humor.
7. Bom senso.
8. Capacidade de trabalho sob pressão.
9. Capacidade para análise, síntese.
10. Clareza.
11. Conhecer o código de defesa do consumidor.
12. Cortesia.
13. Credibilidade.
14. Criatividade.
15. Curiosidade intrínseca.
16. Dedicção.
17. Desembaraço.
18. Dicção.
19. Discrição.
20. Educação.
21. Energia.
22. Entonação vocal.
23. Equilíbrio emocional.
24. Espírito de equipe.
25. Ética.
26. Flexibilidade.
27. Formação cultural.
28. Formalidade.
29. Gentileza.
30. Gostar de falar com pessoas.
31. Habilidade assertivas.
32. Habilidade para negociar.
33. Humildade.
34. Informática básica.
35. Iniciativa.
36. Interesse.
37. Jogo de cintura.
38. Julgamento.
39. Maturidade.
40. Motivação.
41. Objetividade.
42. Organização.
43. Paciência para ouvir e impaciência para agir.
44. Percepção.
45. Personalidade forte.
46. Presteza.
47. Raciocínio lógico.
48. Relacionamento interpessoal.
49. Relacionamento no grupo.
50. Responsabilidade.
51. Segurança.
52. Sensibilidade.
53. Senso crítico.
54. Simpatia.
55. Sobriedade / familiaridade na medida certa.
56. Visão de administração de conflitos.
57. Voz ativa e clara (“sorriso na voz”).

2) Critérios específicos para o setor de atuação de cada empresa.

1. Área de **Comunicação**.
2. Auto-desenvolvimento.
3. Boa aparência (para atendimento pessoal).
4. Noções de inglês.
5. Conhecimento **Culinário**.
6. Conhecimento do perfil dos clientes.
7. Conhecimento sobre os produtos.
8. Capacidade de análise.
9. Capacidade de aprendizado rápido.
10. Compromisso com os objetivos.
11. Conhecimento de **Geografia** (para atendimento internacional).
12. Conhecimento de **Shopping Center**.
13. Conhecimento técnico da área de **Saúde**.
14. Conhecimentos do **Mercado Financeiro**.
15. Crítica e análise.
16. Conhecimento em **Química**.
17. Disponibilidade.
18. Flexibilidade comportamental.
19. Inglês fluente (para atendimento internacional).
20. Iniciativa.
21. Interesse em aprender outras línguas.
22. Interesse para **leitura**.
23. **Liderança** nas atividades de negociação.
24. Nível superior (nutrição ou afins) ou cursando ou técnico em **Nutrição**.
25. Noções de **Matemática**.
26. Objetividade.
27. Postura/formalidade.
28. Pró-atividade.
29. Rápida compreensão das áreas internas de interfaces.
30. Resistência a pressão.
31. Responsabilidade.
32. Segurança.
33. Versatilidade.

3) Contratação de Atendentes do sexo masculino:

Respostas a favor:

1. “Apresentamos bons resultados mantendo sempre integrantes do sexo masculino na equipe. A experiência tem mostrado que muitas mulheres numa mesma área, onde a comunicação oral é super importante e o stress gerado pelas ligações uma constante, a presença de um homem minimiza um pouco a tendência de uma poluição sonora interna. (costumo dizer que muito estrógeno junto não dá certo, e é necessário fazer uma TRH – Terapia de Reposição Hormonal).”
2. “Não há nenhuma restrição, apenas os homens não se candidatam. Mas creio que seria enriquecedor para os SACs ter diversidade de profissionais. Por exemplo, homens e mulheres, diferentes idades, origens, etc. Também poderíamos considerar a utilização de deficientes.”
3. “No caso específico do nosso Banco só temos uma pessoa no SAC, mas não vejo problema em contratar homens para o cargo. No call center há homens.”
4. “Não há diferença em função de sexo ou o perfil é adequado ou não é.”
5. “Garante equilíbrio no grupo”.
6. “Com o passar dos anos foi provado que os homens podem prestar um atendimento cordial, paciente com as mulheres.”
7. “Possui uma série de vantagens, principalmente considerando-se o perfil destes para atividades referidas como meio de campo.”
8. “Desde que o profissional tenha um perfil para o nosso serviço, o sexo não tem sido fator de interferência. Na nossa experiência, não há também qualquer problema com a receptividade do consumidor.”
9. “São mais atenciosos e centrados no atendimento. As mulheres são mais dispersas.”

Respostas contra:

1. “Para falar com consumidoras as mulheres são mais sensíveis.”
2. “Para determinados produtos, acredita-se que trabalhar com mulheres seja mais eficaz.”
3. “Até agora, nos processos de seleção realizados, as mulheres apresentaram um perfil mais adequado.”
4. “O “elemento” feminino é fundamental para o bom atendimento dos problemas que recebemos.”
5. “Trabalhamos com cosméticos, seria um tanto quanto estranho colocarmos um homem para dar consultorias de beleza.”
6. “Nenhuma razão específica, entretanto o aval feminino para produtos de limpeza parece que conta a favor”.
7. “Procuramos mulheres por entender serem elas mais pacientes e atentas para pequenos detalhes. Por outro lado, os nossos produtos são muito voltados para o público feminino: absorventes internos, fraldas descartáveis, sabão em pó. No entretanto estamos revendo esta posição e, se tivermos candidatos, estamos dispostos a fazer uma experiência”.

4) Contratação de Atendentes com idades diversificadas

Respostas a favor:

1. “Temos um quadro mesclado por idade. Acreditamos ser importante para o quadro funcional, para o tipo de atendimento e produtos que trabalhamos.”
2. “Porque temos produtos para diferentes targets (mães com filhos em diferentes idades, crianças, adolescentes) com diferentes necessidades. Além disso, a equipe apresenta um melhor equilíbrio com a diversidade de idades. Tudo isto, desde que a pessoa tenha o perfil para o atendimento.”
3. “Consideramos experiências e vivência fundamentais.”
4. “Idade não é fato determinante para caracterizar um bom atendente.”
5. “Em nosso serviço, atualmente a faixa dos contratos varia de 18 a 35 anos, considerando-se desde gerência até estagiários contratados como auxiliares.”
6. “A faixa de idade de nossas atendentes varia de 18 a 35 anos. Até hoje, sempre que abrimos vagas, não recebemos candidatos fora desta faixa de idade.”
7. “Para o nosso setor, damos preferência a pessoas acima dos 25/30.”
8. “Acredito que universitários tenham maior potencial, criatividade e ambição, mas isso pode ser adaptado caso a caso.”
9. “Nenhuma razão específica. O foco são as habilidades específicas em cada função.”

Respostas contra:

1. “Atualmente contamos com a equipe de estagiários, o que nos leva a contratar conseqüentemente jovens universitários. Isso têm gerado um *turn over* relativamente alto, mesmo com profissionais satisfeitos com o trabalho que exercem.”
2. “As idades variam entre 20 a 30 anos, principalmente porque trabalhamos com estagiários (que devem estar estudando) e pela própria característica jovial de nossos produtos.”
3. “Buscamos universitários e recém formados.”
4. “Idade entre 20 e 25 anos. A função é um dos pontos de entrada na empresa, por isso queremos formar profissionais com foco no cliente.”
5. “A faixa etária é compatível com as diretrizes da Companhia entre 20 e 30 anos.”