

InFormar

CANAL DE COMUNICAÇÃO COM O FORMADOR | EDUCADOR

CARO CLIENTE, BOM DIA! EM QUE PODEMOS AJUDAR?

Quando se fala em contacto entre a empresa e o cliente, pensamos em *call center*, correcto? Mas será assim? É normal que este seja o modelo que venha de imediato à cabeça, mas hoje em dia não é o formato mais utilizado pelas empresas no relacionamento com os clientes.

Por isso as empresas evoluíram para aprimorar o atendimento prestado e foram desenvolvidos os *contact center*. Não, *contact center* e *call center* não são sinónimos!

Continue a leitura e descubra!

O QUE HÁ DE NOVO?

01

Quality Contact Center - 1º Parceiro da BET ON PEOPLE

02

Reorganização do Trabalho pós Covid

03

Orientação vocacional e planemanento de carreira - artigo de oipinão

CALL CENTER OU CONTACT CENTER: ENTENDA A DIFERENÇA!

O que é o call center?

É um modelo que recebe um volume muito grande de chamadas telefônicas, atendidas por um grupo de operadores com grande suporte tecnológico. Utiliza-se uma linguagem padrão apoiada por um script, redirecionando o Cliente para outros canais e possíveis soluções. Normalmente serve os seguintes objectivos:

- conquistar consumidores;
- receber reclamações;
- realizar vendas;
- fidelizar clientes;
- dar suporte;
- fazer cobranças, entre outros.

Isto é feito de uma forma segmentada e especializada, em que cada operador trata de um tema. Normalmente, o call center funciona dentro da própria empresa.



O que é o contact center?

O contact center é uma evolução do call center e surgiu a partir da observação e estudo das falhas do sistema tradicional.

Neste modelo é o cliente quem escolhe o canal de comunicação preferencial e o que melhor se adequa ao seu perfil e necessidades. Rege-se pela abundância de opções de canais e por meio de interações mais dinâmicas com o Cliente.

Garante à empresa menos custos e maior produtividade para o negócio.

O foco é o contacto por meio de sistemas de atendimento digital e por voz:

- chats online;
- e-mail;
- aplicações de mensagens;
- redes sociais;
- SMS, entre outros.



QUALITY CONTACT CENTERS (QCC) - CASO DE SUCESSO



A **QCC, Limitada** é uma empresa de direito angolano, criada a 30 de Março de 2015 e que tem como ramo de actuação a prestação de serviços, em Contact Centers. A sua actividade foi iniciada, efectivamente, a 5 de Outubro de 2015.

Nesta fase contavam apenas com um Cliente, para fazer vendas (Outbound) e depois de dois meses, tendo em conta o excelente trabalho prestado, foi solicitados pelo cliente para fazer o (Inbound).

Logo após o anúncio de recrutamento, receberam mais de 1.000 candidaturas, para a vaga de Assistente de Contact Centers, após um processo rigoroso de triagem, foram entrevistados mais de 96 candidatos.

Tendo em conta a necessidade do Cliente, foram contratados para integrar esta operação 16 Assistentes e, mais tarde, mais 52 distribuídos da seguinte forma:

OUTUBRO 2015 :

- 6 Operadores no turno 08/14h
- 10 Operadores no turno 14/20h

DEZEMBRO 2015

- 42 Operadores Outbound
- 10 Operadores Inbound

Actualmente, a empresa **QUALITY Contact Centers** conta com um total de 279 colaboradores, sendo que 209 colaboradores estão integrados ao serviço de contact centers, distribuídos por vários turnos, garantindo assim um serviço de excelência aos clientes.

"Temos 55% do nosso quadro profissional masculino e 45% feminino. Não é uma questão de equilíbrio. Nós recrutamos competências, talentos. Não recrutamos sexo, religião ou nacionalidade."

Carlos Pinho
CEO da Quality Contact Centers

REORGANIZAÇÃO DO TRABALHO EM TEMPOS DE PANDEMIA

Sector intensivista de mão de obra, as empresas de contact center, também, precisaram de se reinventar com a chegada da pandemia de Covid-19 ao País.

Com o distanciamento social como uma das recomendações das autoridades sanitárias para conter a epidemia, o serviço foi decretado como essencial, mas ao mesmo tempo, precisou de se adaptar às transformações impostas pelo novo cenário e investir em novas tecnologias.

**O sector dos
Contact Center é
construído por
milhares de
colaboradores
liderados por profissionais
atentos ao que provoca
crescimento nas suas pessoas.**

Cada vez mais, considerada estratégica nas organizações, a gestão de recursos humanos deve 'encabeçar' o processo de transformação interno das empresas no pós-covid-19. Depois da pandemia, nada será como antes e há várias tendências de RH que sairão reforçadas (ou serão agilizadas).

Dever-se-á ter em conta:

- a flexibilização do trabalho;
- investimento do engagement na gestão remota dos Colaboradores,
- versatilidade das equipas de trabalho;
- foco em comunicação e saúde mental
- investimento em tecnologia.



Foi nesta linha que entrevistámos **Maria Vela, Directora Administrativa ne de RH da Quality Contact Centers**, sobre as mudanças na função dos recursos humanos no local de trabalho face à pandemia. Em 2021, o sucesso dos líderes de RH será definido pela sua capacidade de compreender o novo mundo do trabalho e a evolução da sua função nos últimos meses.



REORGANIZAÇÃO DO TRABALHO EM TEMPOS DE PANDEMIA

Como prepararam os Colaboradores para a nova forma de trabalhar ?

O primeiro passo foi trabalhar com as lideranças. Prepará-las em relação às mudanças que estávamos a enfrentar e, que posteriormente viríamos a enfrentar, e depois foi necessário fazermos um levantamento das funções com essa possibilidade, condições que os nossos colaboradores e a empresa possuíam para o teletrabalho, porque precisávamos garantir que mesmo que as pessoas estivessem a trabalhar em casa tivessem todas as condições para continuarmos a manter o nível de produtividade e qualidade, também foi importante passarmos para nossas equipas a importância do comprometimento apesar das mudanças.

Como conseguem gerir a força de trabalho remota semi-permanente?

Para além dos mecanismos que já existiam de controlo, passámos a usar outros para uma melhor gestão das equipas, como utilização de ferramentas que facilitassem a integração das equipas. Usamos algumas plataformas como Skype, teams, google teams, grupos de whatsapp e outros, Tem sido importante manter a comunicação entre as equipas, definir metas e prazos.

Como têm gerido as mudanças e as instruções constantes decorrentes dos Estados de Emergência e Calamidade ?

Pois. as mudanças algumas vezes causam desconfortos, pelo facto de termos a maior parte dos nossos colaboradores em regime de turnos tem sido um pouco mais fácil gerir, mas para nós a saúde dos nossos colaboradores está em primeiro

lugar, por este motivo sempre que recomendado alguma alteração devemos cumpri-la, sempre há um novo decreto fazemos sempre uma análise ao mesmo e as implicações que o mesmo tem sobre o nosso negócio e a que alterações devemos fazer na gestão das pessoas.

Como evitam o pânico nas tomadas de decisão?

No início da pandemia foi mais difícil, pois foi tudo muito novo para todos nós, e as pessoas estavam assustadas e ainda havia muito pouca informação, entretanto hoje já temos mais informações, já conseguimos lidar com a situação de uma melhor forma, para evitarmos o pânico, temos estado atentos as informações que são disponibilizadas pelos meios de informação confiáveis para tal, temos uma comunicação aberta com as equipas; temos disponibilizado informações sobre a doença, e prevenção aos nossos colaboradores.



Maria Vela, Directora Administrativa e de RH da QCC

O IMPACTO DA SAÚDE E BEM-ESTAR DO TRABALHADOR NA SEGURANÇA NO TRABALHO

"A QUALIDADE DA TUA VIDA É DETERMINADA PELAS TUAS ESCOLHAS. ESCOLHE SUPERVIVER E NÃO SOBREVIVER..." - JORGE COUTINHO

Texto com acordo ortográfico

O trabalhador é o bem mais precioso dentro das organizações, no entanto, continuamos a focar-nos na visão mecânica da segurança e a colocar em segundo plano as pessoas.

Na verdade, o trabalhador é um todo de, emocional, físico e racional, que em equilíbrio tem o potencial ótimo para transpor para o trabalho as boas práticas e os comportamentos seguros que advêm da sensibilidade e conhecimentos que vai adquirindo ao longo da vida.

Em primeira instância, é uma obrigação do empregador assegurar ao trabalhador condições de segurança e de saúde em todos os aspetos do seu trabalho. Semelhantemente, é importante fazer com que os trabalhadores sintam a necessidade da mudança, capacidade de saberem escolher uma atitude mais segura e de agir pela segurança.

Para que a cultura de segurança seja intrínseca, é necessário acautelarmos os comportamentos do trabalhador e antecipar atos que evitem acidentes e doenças profissionais.

Precisamos de boas práticas reiteradas de segurança no trabalho. Esta área, pela sua importância, devia ser transversal a todo o ensino, na verdade, passamos muito do nosso tempo a trabalhar e não acautelamos a nossa saúde, bem-estar e qualidade de vida no trabalho.

Concomitantemente, atuar com o foco na prevenção, antecipar comportamentos que nos impedem de chegar a resultados indesejados, quer seja, quando adulteramos dispositivos de máquinas, estamos a trabalhar sob efeito de substâncias que nos privam do uso da razão, etc. A formação, informação e sensibilização é fundamental, a base, para depois aplicarmos na prática.



Lurdes Oliveira, Jurista/ Técnica Superior de Segurança do Trabalho



A IMPORTÂNCIA DA ORIENTAÇÃO VOCACIONAL NO PROCESSO DE CONSTRUÇÃO DE CARREIRA.



As mudanças rápidas e imprevisíveis da actual era do conhecimento, desafiam todos os dias os profissionais das mais diversas áreas a desconstruírem, reestruturarem as suas carreiras e se adaptarem às exigências do processo de construção das mesmas, uma vez que ele não é adinâmico.

A construção de carreira é um processo que começa a ser desenvolvido pelos indivíduos desde o primeiro momento que eles começam a exercer a hermenêutica. A Carreira não é apenas a escolha de uma profissão, é também a escolha do nosso estilo de vida, porque é impossível construí-la sem implementarmos o nosso self, dito de outro modo, as nossas crenças, valores, interesses, personalidade e mundividência.

Diferente do que cogitamos, a orientação vocacional, actualmente, no processo de construção de carreira não se centraliza apenas em auxiliar os jovens no processo de transição escola - trabalho, como era nas sociedades industriais.

Hoje ela é vista como um processo dinâmico, estruturado, organizado no tempo e no espaço que orienta os indivíduos para auto-descoberta, uma vez que a construção de carreira está vinculada aos diferentes ciclos de vida dos indivíduos.

A ausência da orientação vocacional na construção de carreira, pode fazer com que muitos jovens devolvam uma visão muito ideal / distorcida da carreira que querem seguir, ou seja, leva-os a escolherem carreiras que não são congruentes em grande medida com o seu perfil, desencadeando-lhes um leque de crises existenciais.

Assim sendo, orientar os jovens nesse processo, não se resume, apenas em torná-lo bons profissionais, mas, a levá-los a desenvolver uma visão mais realista da congruência entre o seu perfil profissional e pessoal.



Edvânia Cassange, Estagiária BET ON PEOPLE

VAMOS À ACÇÃO!!

Formações, entre outros Eventos Futuros (Junho 2021)

Curso Intensivo de Marketing Digital (17H)

Início: 28/06/2021

Formador: Flávio Quiúma

Inscreva-se e receba as informações
promenorizadas em: geral@betonpeople.co.ao
ou info@betonpeople.co.ao

Formações, entre outros Eventos Passados ou a decorrer (Junho 2021)

Curso E-Formador (30H)

07/06/2021 a 11/06/2021

Formadores: Margarida Martins, Marie Silva,
Maria Santos, Dora Cavaleiro e Flávio Quiúma

**Formação de Formadores de
Empreendedorismo - RETFOP (120H)**

14/06/2021 a 30/07/2021

Formadores: Cristina Afonso, Marie Silva, João
Marques, Vicente Agostinho e Vítor Mota

Carregue nos botões abaixo e siga-nos nas Redes sociais

