

0 OPERADOR 5 ESTRELAS



Volney Faustini

***Seja você também um
Operador 5 Estrelas!!***



Preparo (1)

Permanente (5)

Perfil (2)



Pró Atividade (4)

Postura (3)

AS CINCO ESTRELAS



Preparo

1



Perfil

2



Postura

3



Pró Atividade

4



Permanente

5



O PREPARO

O significado do PREPARO



A base do bom operador é o seu **preparo**. Somente após esta etapa é que o Operador estará pronto para atuar. Incluímos o *planejamento* e o *seu treinamento*.



1. PREPARO

Planejar:

Organizar com antecedência as etapas da Operação. Imaginar o que será necessário quando dialogando com o cliente. Refletir e pensar no processo antes de ser "dada a largada"!

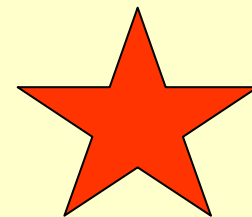


1. PREPARO (continuação)

Conhecer:

Estar plenamente fluente nos conhecimentos de produto, da Empresa, e do processo administrativo e operacional.

Saber em detalhes cada etapa e o que isso representa para o cliente.



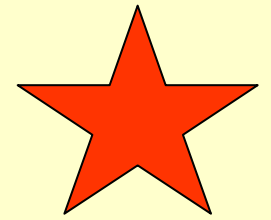
1. PREPARO (continuação)

Treinar:

Ensaïar, repassar o roteiro e o script, estudar as características dos clientes e suas necessidades.

Receber instruções acerca dos produtos e dos serviços.

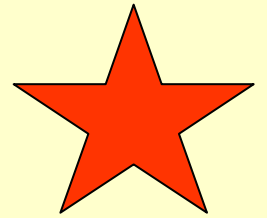
Desenvolver as respostas para as dúvidas e para as objeções.



1. PREPARO (continuação)

Simular:

Desenvolver os diálogos de forma que os ensaios sejam muito parecidos com a realidade. Simular com outro colega o contato efetivo - desde o início até o fechamento. Praticar com todos os componentes (dúvidas e objeções).



1. PREPARO (continuação)

Organizar:

Arrumar a sua P.A. e os materiais de trabalho e de consulta. Ter sempre à mão os itens mais requisitados durante a operação. Estar com tudo em ordem, o seu computador, o seu telefone (head set) e o seu local de trabalho.



1. PREPARO (continuação)

Conquistar:

Ir de encontro aos seus desafios, às suas responsabilidades. Conquiste o seu espaço, o seu lugar, a sua atividade. Esteja presente e seja um profissional de conquista.

PREPARO

- Planejar
- Conhecer
- Treinar
- Simular
- Organizar
- Conquistar



ESTA É A
PRIMEIRA ESTRÊLA

A 1ª Estrela: PREPARO



Refere-se a tudo que antecede a Operação propriamente dita, ou seja o que o Operador deve realizar para estar preparado para atuar com Competência e Sucesso!





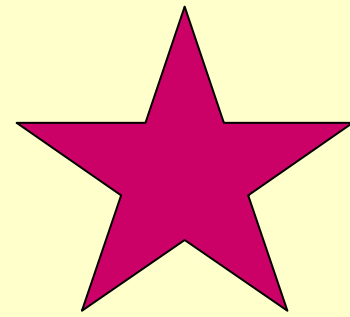
O PERFIL

O QUE ESPERAMOS DO OPERADOR



Para ser um bom Operador é necessário apresentar um perfil adequado. Resumimos em 6 características essenciais, sendo que cada uma delas inicia-se com a letra **C**!

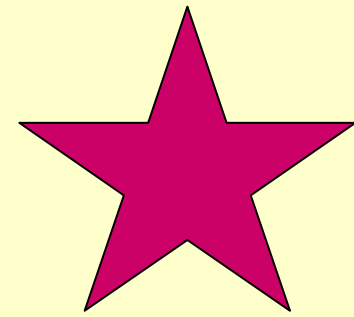
2. PERFIL



Comunicativo:

A 1ª característica é ser uma pessoa comunicativa - que goste de relacionamentos e de se expressar. Que apresente facilidade na comunicação e no contato humano. Mesmo à distância, através do telefone, o calor humano é percebido.

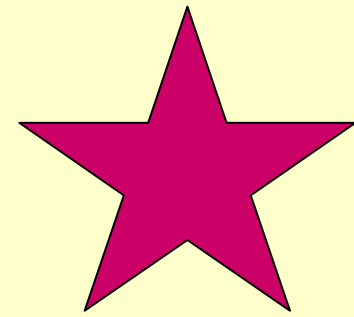
2. PERFIL (continuação)



Cooperador:

Que saiba trabalhar em equipe num esquema de time e de coleguismo. Que dê mais importância para o todo do que para o individualismo. Que valorize o trabalho em conjunto e ajude o grupo em seus objetivos coletivos.

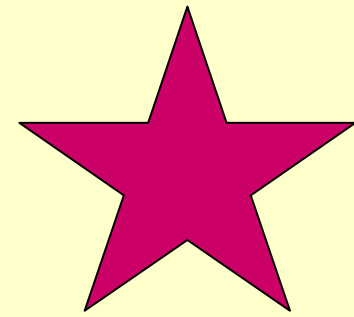
2. PERFIL (continuação)



Comprometido:

Não basta estar presente, tem que se dedicar ao trabalho e à operação com todo entusiasmo e empenho. A ilustração do Porco e da Galinha servem bem para diferenciar "envolvimento" de "comprometimento".

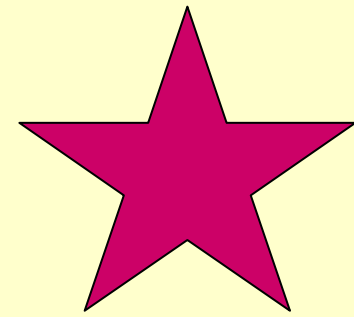
2. PERFIL (continuação)



Competente:

Ninguém nasce sabendo, porém aprendemos o nosso ofício, e no dia a dia vamos operando com zelo, dando atenção aos detalhes, indo até o fim, não deixando nada incompleto, "fechando o círculo". Enfim, é aquele que dá conta do recado!

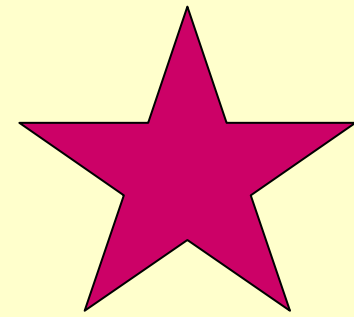
2. PERFIL (continuação)



Criativo:

Utiliza a cabeça, pensando em alternativas. Usa a imaginação e desenvolve respostas. Tem flexibilidade para criar e chegar a novos caminhos. Aceita desafios, buscando uma ou mais soluções para cada problema.

2. PERFIL (continuação)



Concentrado:

Que é capaz de manter o foco no trabalho principal, apesar das "agitações" externas e distrações. Dar atenção ao cliente que está à distância é a pura essência da atividade do Telemarketing.

PERFIL

- Comunicativo
- Cooperador
- Comprometido
- Competente
- Criativo
- Concentrado



ESTA É A
SEGUNDA ESTRÊLA

A 2ª estrela: PERFIL



Refere-se às qualidades que o Operador traz consigo - o que ele é! Só que é necessário mantê-las! Isto quer dizer, aperfeiçoar e desenvolver, num contínuo esforço profissional!



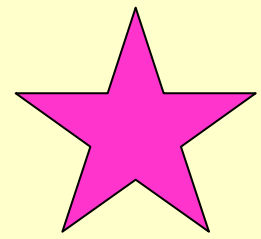


POSTURA

A ATITUDE FRENTE AO TRABALHO



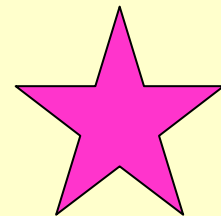
O nível de seriedade e de profissionalismo se revela na Postura diária no trabalho. Encarar esse desafio, na rotina da operação de uma maneira séria, está resumida nos 6 "D's" a seguir.



3. POSTURA

Disciplinado:

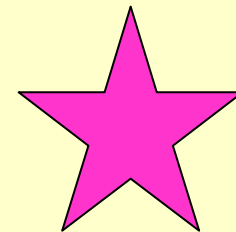
O profissional se revela pela sua disciplina: desde a sua pontualidade e assiduidade, até os detalhes de comprometimento e seriedade com que realiza o seu trabalho. Obediência às normas da empresa e respeito hierárquico também fazem parte da disciplina.



3. POSTURA (continuação)

Dedicado:

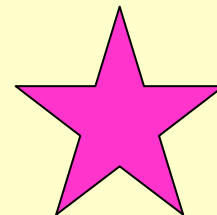
Para ele não existe tempo ruim. Todos os momentos e todos os motivos são canalizados para uma dedicação incontestante ao trabalho. Debruçar-se na Operação e realizar suas atividades com muita intensidade. Estes são alguns dos sinais.



3. POSTURA (continuação)

Desperto:

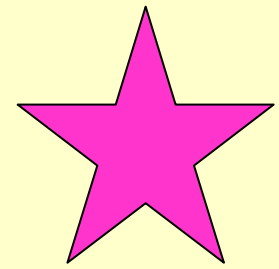
Ao chegar no serviço as "turbinas" já estão ligadas e aquecidas. Há eletricidade nos seus olhos, nas suas ações. O profissional sabe de suas responsabilidades e o quanto ele é importante na Operação. Física e psicologicamente é importante estar "acordado".



3. POSTURA (continuação)

Determinado:

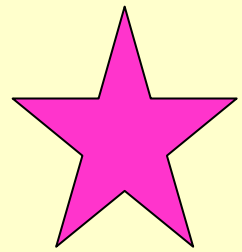
Esta qualidade tem a ver com uma meta a ser alcançada, e a maneira como será perseguida. Uma pessoa determinada é aquela que só encerra quando termina, quando alcança os seus objetivos pessoais e profissionais.



3. POSTURA (continuação)

Direto:

Os profissionais brasileiros estão aprendendo a ser mais diretos e objetivos - sem enrolação, sem rodeios, sem maquiagem. Não significa ser bruto, nem tampouco mal educado. Tem mais a ver com rapidez, eficácia e objetividade!



3. POSTURA (continuação)

Diálogo:

O profissional do Telemarketing é uma pessoa do diálogo, da comunicação, da expressão pessoal e empresarial. A mensagem a ser transmitida ou a solicitação a ser recebida deve fluir e crescer no diálogo, resultando em plena satisfação do cliente.

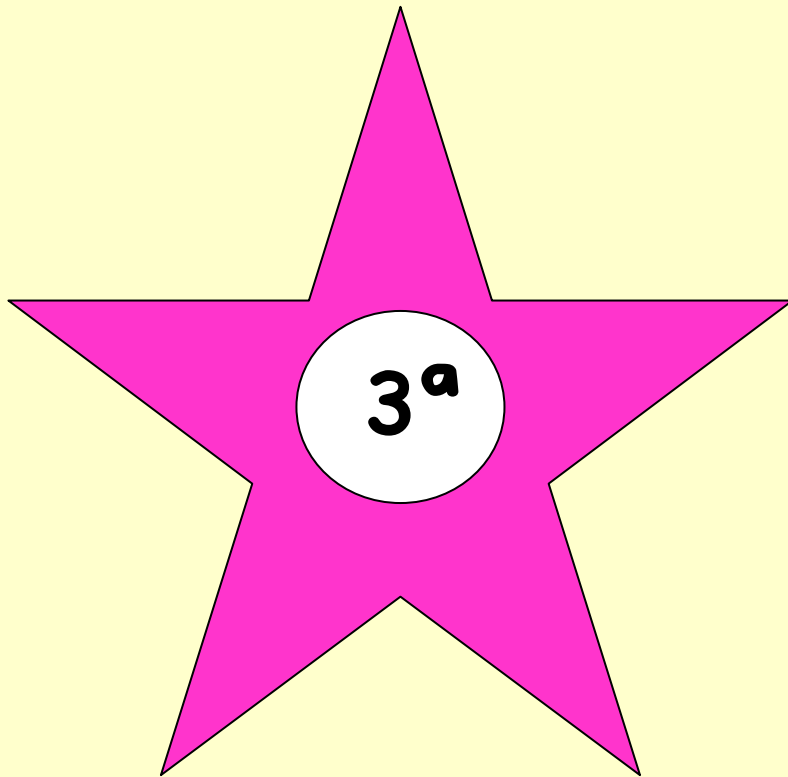
POSTURA

- Disciplinado
- Dedicado
- Desperto
- Determinado
- Direto
- Diálogo

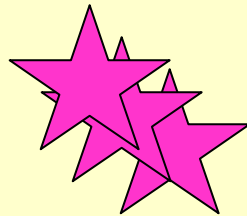


ESTA É A
TERCEIRA ESTRÊLA

A 3ª estrela: POSTURA



Refere-se à atitude do Profissional no local do trabalho, reveladas nos detalhes menores (maneira como se senta, como digita...), e vai até o seu tom de voz e a maneira como dialoga.





PRÓ ATIVIDADE

A DINÂMICA DO PROFISSIONAL



Há três tipos de indivíduos: os passivos, os reativos e os pró-ativos. O bom Operador de Telemarketing pertence à esta última boa safra. Viver nesta dinâmica é deixar uma marca positiva no trabalho.



4. PRÓ-ATIVIDADE

Alta Iniciativa:

Já estar ligado e sintonizado nas suas responsabilidades. Sabe como desenvolver as atividades do seu dia, antecipando-se e estando à frente dos acontecimentos. Não precisa ser mandado, pois como que "adivinha" o que lhe seria pedido!

4. PRÓ-ATIVIDADE (continuação)



Baixa Passividade:

Uma quase que ausência de passividade. Significa que *não* está nulo ou desligado para o seu ambiente de trabalho. Seria o contrário de quem fisicamente presente, não está disponível para os desafios e as demandas do dia a dia.

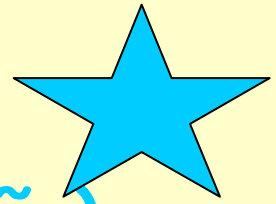
4. PRÓ-ATIVIDADE (continuação)



Larga Visão:

Compreender e enxergar o todo, não apenas parte. Ter uma visão macro e não micro. Visão e pensamento sistêmicos, que possibilitam entender de forma mais abrangente a realidade que o cerca. Não ser simplório nem superficial nas percepções.

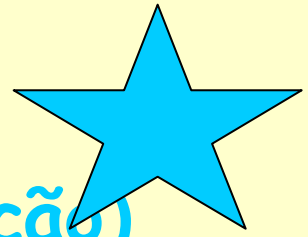
4. PRÓ-ATIVIDADE (continuação)



Muito Resultado:

A pessoa Pró Ativa é frutífera, pois consegue realizar bastante, produzindo muito resultado. O telemarketing é uma atividade que depende de volumes e constância. Essa "fertilidade" profissional é marca inquestionável de competência.

4. PRÓ-ATIVIDADE (continuação)



Profunda Contundência:

Realizar os seus afazeres de forma a deixar uma marca extremamente positiva de uma tarefa bem feita. Ser firme, profundo, conclusivo. Executar certo da primeira vez, com qualidade, para não cair no re-trabalho ou na correção.

PRÓ ATIVIDADE

- Alta Iniciativa
- Baixa Passividade
- Larga Visão
- Muito Resultado
- Profunda Contundência

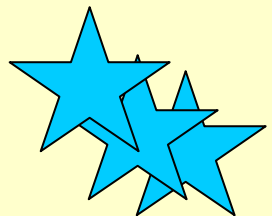


ESTA É A
QUARTA ESTRÊLA

A 4ª estrela: PRÓ ATIVIDADE



Refere-se ao estilo pessoal do profissional, frente às inúmeras atividades e tarefas do seu dia a dia, devendo realizá-las com iniciativa e desembaraço, não precisando ser solicitado ou mandado!





PERMANENTE

INVESTINDO NO FUTURO



Manter, desenvolver, crescer ... Para que o profissional mostre raízes na Empresa, há pelo menos 6 áreas de trabalho e investimento. Segui-las, será a certeza de uma trajetória de sucesso e grandes realizações.



5. PERMANENTE (continuação)

Valores da Empresa:

A Empresa é representada por um conjunto de valores. Representa a plataforma da qual o Operador atua. Normalmente os valores são expressos através de um quadro ou pela filosofia da Direção. O Operador deverá compreendê-los e usá-los.



5. PERMANENTE (continuação)

Foco no cliente:

A razão principal de uma empresa existir está no Cliente. Devemos servi-lo e satisfaze-lo. A razão do Telemarketing segue esse mesmo princípio. Daí a necessidade contínua do trabalho do Operador estar sensível à satisfação do cliente.



5. PERMANENTE (continuação)

Trabalho em Time:

Ter senso de equipe e atuar em time também é uma constância. Aperfeiçoar no coleguismo e na cooperação são atitudes essenciais do Operador. Nenhum homem é uma ilha, e muito menos no nosso ambiente de trabalho. Apoie, fortaleça e ajude seus colegas.



5. PERMANENTE (continuação)

Aprendizado contínuo:

Até mesmo para os mais instruídos profissionais, a verdade é uma só: precisamos nos aperfeiçoar e nos desenvolver sempre. É chave estar atento a essas oportunidades e se dedicar a elas. Daí o aprendizado ser contínuo. Ele nunca termina.



5. PERMANENTE (continuação)

Crescimento:

Crescemos através do conhecimento (teoria), da experiência (prática) e do nosso esforço e dedicação. Um mundo em constante mudança exige da nossa parte um crescimento voltado à Competência e a Qualidade.



5. PERMANENTE (continuação)

Paixão no que faz:

Para ser bem sucedido é necessário usarmos aqueles três ingredientes fundamentais: amor, amor e amor. A paixão é o mergulho e a dedicação do coração. Impossível alcançar um patamar superior sem estar totalmente entregue e dedicado ao que se faz!

PERMANENTE

- Valores da Empresa
- Foco no cliente
- Trabalho em Time
- Aprendizado contínuo
- Crescimento
- Paixão no que faz

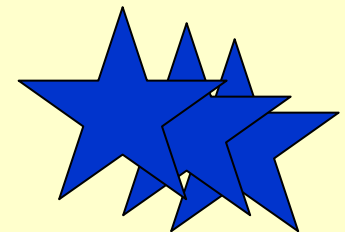


ESTA É A
QUINTA ESTRELA

A 5ª Estrela: PERMANENTE



O Operador de Telemarketing é a linha de frente da Empresa. Só haverá eficácia e sucesso em seu trabalho numa perspectiva permanente e duradoura.



AS CINCO ESTRELAS



Preparo



Perfil



Postura

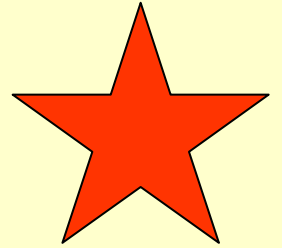


Pró Atividade



Permanente

PREPARO - Detalhe



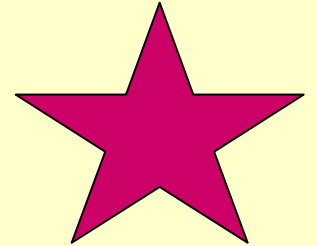
De:

- Improvisado
- Sem conhecer
- Genérico

Para:

- Planejado
- Conhecimento
- Objetivo

PERFIL - Detalhe



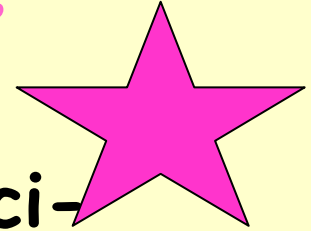
NÃO:

- Introspectivo
- Isolado
- Desligado
- Desleixado
- Fechado
- Disperso

SIM:

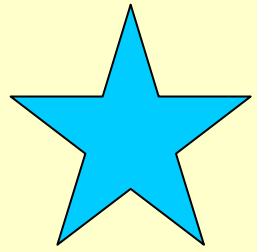
- **Comunicativo!**
- **Cooperador!**
- **Comprometido!**
- **Competente!**
- **Criativo!**
- **Concentrado!**

POSTURA - Detalhe



- Atitude de quem é competente ✓
- Intensidade ao telefone:
 - Tanto para ouvir
 - Como para falar ✓
- Rico na capacidade técnica ✓
- Contudente (perseverante, recorrente, e responsável) ✓

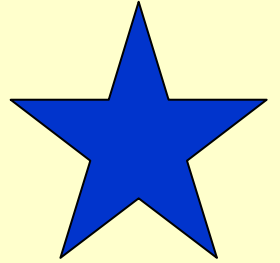
PRÓ ATIVIDADE - Detalhe



- *Eu sei para onde vou*
- *Eu não espero*
- *Eu ajo*
- *Eu entendo, eu compreendo*
- *Eu busco*
- *Eu vou*
- *Eu sou ativo*
- *Eu sou seguro*
- *Eu sou firme*
- *Eu antecipo*
- *Eu sou vitorioso!*

PERMANENTE - Detalhe

- Valores da Empresa -> Forte vínculo
- Foco no cliente -> Razão do Serviço
- Trabalho em Time -> Equipe
- Aprendizado contínuo -> Aberto e Interessado
- Crescimento -> Voltado para o futuro
- Paixão no que faz -> Amor, amor, e amor !!



1ª: Preparo

5ª: Permanente

2ª: Perfil



4ª: Pró Atividade

3ª: Postura

E VOCÊ...

QUANTAS ESTRELAS
VOCÊ TEM?



**OBRIGADO POR SUA
ATENÇÃO**

FIM

RESUMO

- Revisando cada Estrela
- Revisando a característica de cada Estrela

PREPARO

- Planejar
- Conhecer
- Treinar
- Simular
- Organizar
- Conquistar

O que fazemos antes da Operação, também chamado de Pré-Operacional



ESTA É A
PRIMEIRA ESTRÊLA

PERFIL

O que trazemos conosco, o que somos e como podemos evoluir

- Comunicativo
- Cooperador
- Comprometido
- Competente
- Criativo
- Concentrado



ESTA É A
SEGUNDA ESTRÊLA

POSTURA

- Disciplinado
- Dedicado
- Desperto
- Determinado
- Direto
- Diálogo

Nossa atitude, revelada principalmente por nossa presença física e ações.



ESTA É A
TERCEIRA ESTRÊLA

PRÓ ATIVIDADE

Não ser passivo,
nem reativo. Ser
sim dinâmico e vivo!

- Alta Iniciativa
- Baixa Passividade
- Larga Visão
- Muito Resultado
- Profunda Contundência



ESTA É A
QUARTA ESTRÊLA

PERMANENTE

- Valores da Empresa
- Foco no cliente
- Trabalho em Time
- Aprendizado contínuo
- Crescimento
- Paixão no que faz

Ter raízes, profundidade. Investir no futuro e na segurança.



ESTA É A
QUINTA ESTRELA