



Saber, Agir e Gerir com Excelência

Saber - Reforçar o conhecimento dos Colaboradores

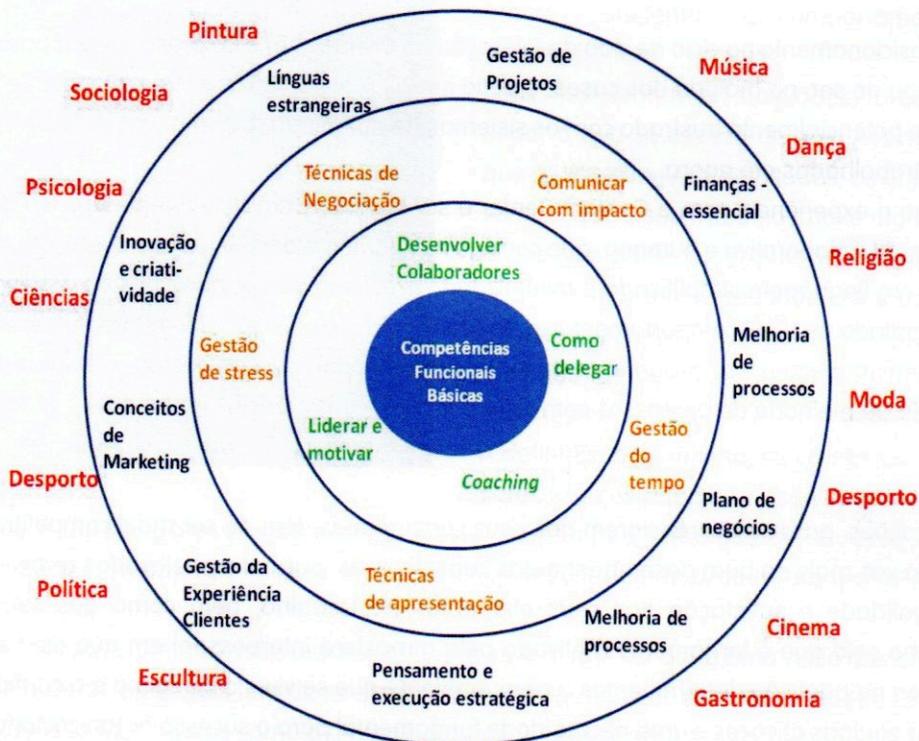
Agir - Conhecimento dos Clientes, suas preferências e seus comportamentos

E **Gerir** os Colaboradores, de modo a otimizar a aplicação dos seus conhecimentos e o trabalho em equipa para garantir a Excelência da Experiência dos Clientes

Saber

Num Mundo e em mercados cada vez mais complexos, o percurso formativo dos Colaboradores e Gestores das Empresas assume uma importância decisiva para o sucesso das Organizações. As Empresas precisam de Gestores e Colaboradores com o perfil adequado para uma cultura aberta e criativa e que tenham não só as competências funcionais básicas, mas que também adicionem camadas de competências emocionais e sociais que ajudem a Empresa a fazer a diferença face aos concorrentes.

Na estrutura de formação da RHmais, para todas as suas funções operacionais baseada na sua **Academia de Gestores Operacionais, Supervisores, Trainers e Operadores - "RHmais A Gosto"** -, a organização e evolução dessas competências e conhecimentos articulam-se em várias camadas concêntricas conforme a figura "Círculos do Conhecimento".



Com esta abrangência formativa ajustada e ponderada consoante a função, consegue-se maximizar as competências pessoais e profissionais dos Colaboradores e otimizar a sua eficácia nos Clientes. Quanto maior a área de conhecimento do Colaborador, maior a facilidade em relativizar e enquadrar a sua área específica de funcionamento, saltando mais facilmente para universos diferenciadores de criatividade e inovação.

Agir

Nos últimos anos, Portugal tem evoluído a um ritmo extraordinário no que diz respeito à integração de tecnologia no dia-a-dia dos seus cidadãos. De tal forma que conseguiu criar uma reputação internacional de *early adopters*. Esta propensão, e um mercado altamente competitivo em alguns setores económicos, dão frequentemente início às tendências de novos produtos e serviços a difundir internacionalmente. A era da informação e das redes sociais tem gerado novas necessidades de escolhermos seletivamente conteúdos e, particularmente, de gestão de tempo. Estas novas necessidades são propícias para a boa aceitação da tecnologia de *self care* que temos implementado para a otimização de custos. Os IVR, Portais de Cliente, os fóruns de ajuda colaborativa estão a mudar a expectativa do Cliente relativamente à interação com o agente do Centro de Contacto, quando inevitavelmente tem de o fazer.

Isto significa que o nosso Cliente mudou. A gestão do contacto necessita compreender e adaptar-se ao



seu novo posicionamento no ciclo de vida da interação do Cliente com a Empresa. O ligar para o *Contact Center* deixou de ser, na maioria dos casos, a ação inicial. A experiência deste novo Cliente altamente informado e potencialmente frustrado com os sistemas de autoajuda requer novos *skills* comportamentais pouco trabalhados até agora.

Garantir que a experiência com o *Contact Center* é satisfatória, para este Cliente precisa de ser altamente eficiente, colaborativa e humana, que consiga rapidamente desbloquear e desconstruir situações complexas em linguagem simplificada e minimizando o esforço percebido. Tudo isto numa comunicação adaptada ao perfil comportamental individual do Cliente para elevado retorno no *up* e *cross sell*. A RH mais tem implementado programas de formação, metodologias de gestão, cultura, *engagement* e consultoria de melhoria de processos com vista a ir ao encontro destas novas necessidades.

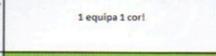
Gerir

As Organizações, para se diferenciarem dos seus concorrentes, têm de ser mais competitivas dependendo cada vez mais do bom desempenho das suas equipas, para atingir elevados níveis de produtividade, qualidade e satisfação dos seus elementos no trabalho, bem como dos seus Clientes. Desempenho este que é largamente motivado pela atmosfera interpessoal em que está envolvido o Colaborador, na qual são determinantes o bom ambiente que se vive, o otimismo e a confiança.

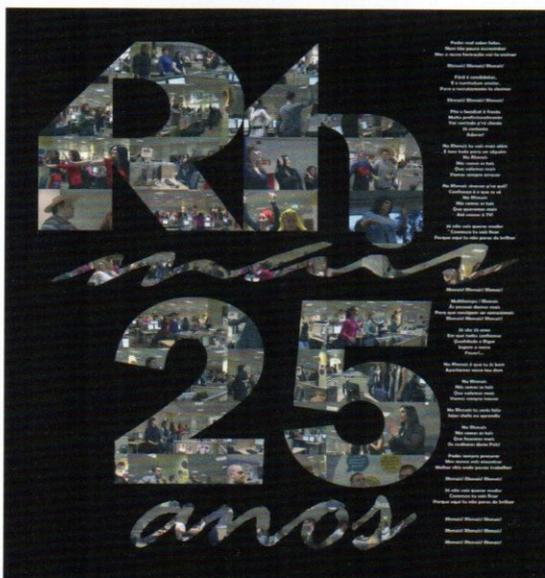
Criar e gerir equipas eficazes é uma necessidade fundamental para o sucesso organizacional. Parte-se do pressuposto que a energia do grupo deve ser canalizada para o trabalho em conjunto e não para o conjunto de tarefas individuais. Esta característica é o que qualifica o trabalho em equipa, pois requer um compromisso, um propósito comum e a responsabilidade coletiva, assim como apoio mútuo na adoção de uma abordagem voltada para a construção coletiva.

Não é simples para um Gestor enfrentar as exigências do funcionamento de Projetos com objetivos por

vezes concorrenciais. Perante a necessidade de alcançar resultados, todas as equipas integram processos de trabalho transversais que exigem e dependem do contributo de todos mas, por outro lado, a História habituou-nos a trabalhar em departamentos e secções diferentes, estanques, e a cuidar pouco uns dos outros, pelo que não é fácil preparar um grupo de pessoas para funcionar como uma equipa. Isso exige uma liderança alinhada, que invista no coaching permanente e que defina claramente o papel de cada um num processo comum que é de todos.

 Alguem vai ter que trabalhar para que outros possam degustar! 		
Dia 1/10  Dia da T-shirt	 1 equipa 1 cort	
Dia 2/10  Dia Zen (Aeróbica)	Permissão vir de fora de treino/ fora de aeróbica e saquinhos!	
Dia 3/10  Dia do TALENTO Quem se tu? Revela nos o teu talento!	Aproveitar esta iniciativa para revelar talentos escondidos! Para mostrar em exposição (trabalhos manuais, bijuteria, acessórios, pintura, desecho, etc). Dia-nos até 28-9, sexta-feira que talento queres revelar.	
Dia 4/10  Dia do Head-set	Cada pessoa decora o seu	
Dias 5 a 7/10  Dia do Smile	Cada um escolhe um smile, em 2d, 3d mais ou menos criativo para colocar no seu posto de trabalho. Quem não trazer sexta, pode trazer segunda!	

Atividades da semana do Contact Center



forma como é partilhada essa visão com o grupo, permitem a obtenção do sucesso, pois todos estão alinhados num objetivo comum, otimizando os resultados de uma forma global e não apenas da "sua" área.

Se enquanto Gestores pretendemos resultados, primeiro tem que ser dada uma visão dos objetivos que se pretendem alcançar, depois tem de se estar disponível para apoiar, ou seja, mais que liderar. Nesta variável estão inseridos fatores como o grau de autonomia das pessoas - autogestão, a correta utilização das competências - participação, a identidade das tarefas e o grau de interdependência entre elas. É esta a metodologia de trabalho em cooperação gerida e assente em Colaboradores e Gestores com forte componente do "Saber" e do "Agir" que vemos nos Projetos da RHmais. Só assim se tem conseguido gerar a inovação e criar processos de melhoria contínua para a RHmais e para o Cliente, por parte de uma equipa conhecedora, unida e motivada.

Em entrevista à Única (revista do jornal Expresso de 09/04/04), Fernando Pinto, CEO da TAP, revelou o "segredo" que esteve na origem da recuperação da TAP: «Só há uma forma de uma empresa ter progresso. Primeiro, é preciso dar-lhe um rumo. Segundo, é preciso fazer com que os empregados acreditem nesse rumo. Terceiro, é preciso motivar os empregados para que eles ajudem a gestão a chegar lá. Portanto, na minha opinião, só há um segredo: os empregados, a motivação das pessoas.»

Motivação - afinal falamos de quê? A resposta está na própria palavra: é o Motivo para a sua Ação. É a razão pela qual fazemos o que fazemos. A motivação cria um desejo; quanto mais intenso e claro for este desejo, maior será a motivação. A motivação é um processo que desperta, energiza, comanda, sustenta o comportamento e o desempenho.

Para nos sentirmos motivados, precisamos de saber o que se espera de nós. Assim, à medida que se vão atingindo resultados, os Colaboradores sentem que o seu trabalho trouxe algo de positivo e que são parte integrante da estrutura, trabalhando com maior empenho. Todos gostamos de atingir resultados, principalmente quando sabemos que tivemos alguma influência na obtenção dos mesmos.

A definição do caminho, ou caminhos a percorrer, o traçar da estratégia, a visão e, acima de tudo, a