



Especialistas de Atendimento ao Cliente fornecem serviço de alta qualidade em questões complexas e técnicas. Eles resolvem as reclamações, muitas vezes de clientes difíceis, coletando informações e respondendo a questionamentos. Especialistas de Atendimento ao Cliente trabalham para assegurar a satisfação do cliente, equilibrando a qualidade do serviço e a velocidade de resposta. Embora estejam usualmente atendendo clientes correntes, estes profissionais podem não ter um relacionamento prévio com o indivíduo que requer seus serviços.

Exemplos de Posições

Representante do Atendimento a Clientes, Técnico de Apoio a Usuários, Especialista de Relacionamento com Clientes, Representante de Atendimento Financeiro a Clientes, Especialista em Suporte de Rede, Especialista em Benefícios, Especialista de Recursos Humanos, Analista de Recursos Humanos, Analista de Tecnologia, Representante de Atendimento a Associados

Competências

Foco no Atendimento - Eles dão grande ênfase na fidelização de clientes, garantindo que seja sempre prestado serviço do mais alto valor, pelo cumprimento dos compromissos assumidos com o cliente.

Pesquisa de Informações - Eles têm uma curiosidade intrínseca e desejo de saber mais sobre as coisas, pessoas ou questões. Eles vão além de questões de rotina e buscam a informação exata para resolver as discrepâncias.

Compostura e Resiliência - Eles são capazes de lidar eficazmente com a pressão, se recuperam rapidamente de contratemplos, e permanecem otimistas e persistentes, mesmo sob adversidades. Eles também são capazes de manter a autoconfiança e evitar respostas excessivamente emocionais em situações de tensão ou difíceis.

Comunicação - Eles fornecem as informações requeridas por outros de uma forma concisa, direta e inequívoca. Eles se esforçam para assegurar que o interlocutor compreenda claramente as peculiaridades da sua mensagem e eles são capazes de ouvir, receber e compreender mensagens transmitidas por outros.

Gestão de Conflitos - Especialistas de Atendimento ao Cliente lidam com problemas de forma aberta e objetiva e colocam em discussão conflitos e desacordos substanciais com a intenção de resolver problemas de forma não emocional e construtiva.

Raciocínio Analítico - Eles têm a capacidade e a inclinação para identificar e sintetizar as informações de diversas fontes, procurando por padrões nos dados, fazendo conexões entre eventos aparentemente não relacionados, e compreendendo como diferentes partes de um sistema são interdependentes.

Responsabilidade - Eles assumem a responsabilidade por seu próprio desempenho e a total apropriação de questões, problemas e oportunidades, independentemente da fonte. Eles trabalham de uma forma cuidadosa e organizada, prestam atenção a todos os detalhes pertinentes, cumprem compromissos e promessas e constroem a confiança através da confiabilidade, isto é, demonstrando por suas ações que podem ser confiáveis.

Administração do Tempo - Eles são capazes de gerenciar múltiplas atribuições por serem organizados e manterem-se a par de importantes tarefas sensíveis ao prazo.

Comportamentos Representativos

- Assegura que todas as ações e decisões sejam favoráveis às necessidades do cliente, bem como aos interesses da empresa
- Faz perguntas perspicazes aos outros para obter um entendimento mais aprofundado do assunto
- Recupera-se rapidamente de decepções e erros
- Mantém um diálogo aberto e construtivo com os outros
- Trabalha para obter um bom entendimento da causa básica de um conflito
- Reconhece problemas, questões e oportunidades
- Mantém-se a par de questões em aberto e oportunidades a fim de levá-las à resolução
- Administra o próprio tempo e programa atividades para garantir a realização de metas



Modelo de Especialista de Atendimento ao Cliente

Um Especialista de Atendimento ao Cliente muitas vezes aborda questões complexas usando competências encontradas nas Dimensões Processo Decisório e Resolução de Problemas. Lidar com clientes aborrecidos ou exigentes pode ser parte do papel, bem como, competências relacionadas com a comunicação, atendimento e acompanhamento são outras chaves para sucesso.

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						