



conference report

Pesquisa de Satisfação:
Um guia para supervisores

Resumo da Conferência
de 02/dezembro/2007 em São Paulo/SP

Roberto Cohen,
Autor e Coordenador

TABELA DE CONTEÚDO

INTRODUÇÃO	3
BENEFÍCIOS DE UMA PESQUISA DE SATISFAÇÃO	3
CONCLUSÃO	4
SOBRE O AUTOR	4
SOBRE O 4HD	4

INTRODUÇÃO

4HD Conference é um ciclo de conferências que reúne gestores de Help Desk e Service Desk de diferentes empresas. De diferentes ramos e segmentos. De diferentes tamanhos.

Por que buscamos tantas diferenças?

Por que essa multiplicidade de visões colabora na discussão para exibir diferentes realidades, muitas vezes nem pensada pelo supervisor que está engajado no seu cotidiano.

Se você procura novas idéias ou soluções diferentes para seus problemas, sua presença numa de nossas conferências é fundamental.

Converse com outros gestores. Compartilhe de suas experiências. Tudo num ambiente agradável, dinâmico e envolvente.

Leia a seguir as conclusões do grupo presente a esta conferência realizada na cidade de São Paulo no dia 02 de dezembro de 2007.

BENEFÍCIOS DE UMA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- receber feedbacks dos usuários colabora – quando positivos – para aumentar a auto-estima da equipe
- evita a repetição de falhas através da indicação pelos usuários
- a pesquisa é útil para revelar novas áreas de negócio – um dos participantes informa que sua empresa vai criar a célula "*Education*" por que identificaram que os clientes desejam treinamento (identificado na pesquisa)
- nem sempre os usuários estão satisfeitos – e um dos motivos é que desconhecem as métricas e combinações feitas com o cliente (aquele que “paga a conta”)
- um dos participantes comenta que, às vezes, visita o usuário com o contrato feito para mostrar por que um determinado serviço “demora tanto” (os usuários nem sempre sabem as combinações feitas com o cliente, chefe dos usuários)
- a pesquisa também pode ser usada como instrumento de marketing junto aos usuários
- participante diz que faz pesquisas separadas com usuários e com os clientes (quem paga a conta); e muitas vezes vai até o cliente e pergunta “se o que estamos entregando, conforme combinado, é bom para ele”, pois às vezes atendem adequadamente as combinações contratadas mas ainda assim o cliente está insatisfeito

- por vezes, cliente não deseja que sejam revelados os SLA's aos seus usuários
- na pesquisa é possível detectar a qualidade do atendimento, pois o usuário não está preocupado somente com o tempo de solução, mas em ser informado periodicamente sobre andamento do chamado
- participante informa que ao aparecerem problemas de treinamento na pesquisa lembra que sua empresa (um caso de outsourcing) não foi contratada para fazer o primeiro nível de suporte técnico ensinar, mas sim atender problemas, incidentes configurações etc.
- a cultura americana é diferente do Brasil; lá, quanto mais o sujeito puder se virar, melhor, por isso o auto-serviço alcança grande sucesso
- a pesquisa de satisfação ajuda no PDCA (Plan-Do-Check-Action)

CONCLUSÃO

Faça pesquisa de satisfação! Conclusão curta e simples.

SOBRE O AUTOR

Roberto Cohen é especialista em Help Desk / Service Desk / Support Center e realiza desenvolvimento, consultoria e palestras na temática. Atua na área de suporte há 25 anos e levou aprendizado a mais de cinco centenas de profissionais nos últimos anos. Palestrante de mais de duas dezenas de eventos Help Desk Day; pós-graduado em Psicologia nas Organizações pela PUC-RS; pós-graduado pela Sociedade Brasileira de Dinâmica dos Grupos; Gold Member do HDI norte-americano; colunista do Baguete Jornalismo Digital; fundador da SIAL Software (Fireman); ex-Computer Associates, ex-Edisa/HP; criador do primeiro blog brasileiro sobre a temática de suporte técnico: 4HD - For Help Desk and Service Desk.

SOBRE O 4HD

A 4HD é uma entidade voltada para o desenvolvimento dos profissionais de Help Desk, Service Desk e suporte técnico. Criada em 2007, aproveita toda a bagagem profissional de seu fundador, Roberto Cohen, experimentado especialista na área há mais de 25 anos.

Sobre os pilares conhecimento + experiência, produzimos aprendizado através da participação do grupo envolvido, com método andragógico. Ao contrário das formas tradicionais de aprendizado, geralmente baseadas em exposições de conteúdo, propiciamos ao participante educação de laboratório onde, sob segurança, é possível experimentar as situações do seu cotidiano e elaborar sobre as mesmas.