



PORTFÓLIO DE TREINAMENTO

MUDANÇA E DESENVOLVIMENTO DE GESTORES/TIMES
DE SUPORTE TÉCNICO, HELP DESK E SERVICE DESK



www.4hd.com.br
contato@4hd.com.br

Telefone
11.3522-5549
51.9.9292-4070



Caixa Postal 9549
Porto Alegre - RS
Cep 90-441-970

TRILHA GESTOR

CAPACITAÇÕES VOLTADAS PARA OS ADMINISTRADORES DE
CENTROS DE SUPORTE TÉCNICO, HELP DESK E SERVICE DESK

A causa mais comum do fracasso é a incapacidade ou a indisposição de um funcionário para mudar, de modo a atender aos requisitos de uma nova posição.

O trabalhador intelectual que continua fazendo o que ele fazia com sucesso antes de mudar de cargo está praticamente fadado ao fracasso.

Peter Drucker

- Seus funcionários não respeitam os processos estabelecidos?
- Você não sabe que métricas adotar para deixar sua diretoria satisfeita e gerenciar seu departamento?
- A rotatividade é alta e se consome muito tempo para treinar um novo colaborador?
- O colaborador que você selecionou parecia "o cara", mas depois de três meses não rende o esperado e você não sabe o que fazer com ele?
- Você gostaria de seu time pensasse um pouco mais e não lhe interrompesse a todo momento com questões superficiais?

www.4hd.com.br/calendario

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO RESUMIDO

GESTÃO DE PROCESSOS

- Foco do Gestor – Quatro Aspectos Fundamentais
- Criação de Valor – Reflexões Sobre Eficácia
- ITIL Aplicado ao Cotidiano
- Catálogo de Serviços e Gestão de Expectativas
- Base de Conhecimento & KCS
- KAIZEN – Melhoria Contínua
- Pesquisa de Satisfação & NPS
- Métricas – Visão Profunda

VIDA DO GESTOR

- Desempenho e Performance - SMART
- Recompensas - Métodos e Falhas
- Mudança de Postura – Ótica Pedro Mandelli
- Estilos de Gestão – Percepção Mintzberg
- Geração Y, Z no Ambiente Profissional
- Cultura Organizacional – Schein & Handy

GESTÃO DE PESSOAS

- Teorias da Motivação – Maslow & DISC
- Marketing de Resultados e Expectativas
- Por que as Boas Ideias Naufragam
- Psicologia Social – Aplicação no Suporte
- Organização Pessoal – Método GTD
- Reuniões de Feedback – Desenvolvimento Comportamental do Time
- Seleção Científica de Colaboradores
- Gamification: método moderno de obter engajamento, motivação e colaboração com técnicos e usuários

PÚBLICO ALVO

Gestores de Suporte Técnico, Help Desk e Service Desk

OBJETIVOS

- Explorar os pilares básicos do suporte técnico
- Selecionar colaboradores de maneira científica
- Ensinar os subordinados a pensar
- Discutir processos e suas eventuais armadilhas
- Como não ser comandado pela equipe
- Compreender o fluxo de criação de valor
- Reconhecer os atributos necessários a um gestor

DURAÇÃO VIA MÉTODO BLENDED-LEARNING

3 dias presenciais

1 dia via Ensino A Distância

QUANTIDADE RECOMENDADA

9 participantes

MODALIDADE

Aberto ou in-company

COMENTÁRIOS

Os supervisores têm a oportunidade de discutir seus problemas com colegas e conhecer as soluções adotadas, além de aprender técnicas que permitem tornar a equipe mais independente do gestor nos assuntos menores.

EAD DE MÉTRICAS

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO RESUMIDO

- Por que usar Métricas
- A Linguagem do Negócio
- Resistência às Métricas
- Conceitos Básicos de Estatística
- Projeto de Métricas
- Discussão sobre 30 Métricas
- Dashboard Operacional vs. Analítico
- Melhoria Contínua
- Pensamento Enxuto
- Dando a Largada
- Bônus: Recompensas e Triângulo de Minzberg

OBJETIVOS

- Compreender a utilidade das métricas
- Demonstrar-las na linguagem do negócio
- Precaver-se das armadilhas no uso
- Assimilar os conceitos básicos de Estatística
- Promover melhoria contínua
- Antecipar as resistências ao uso de métricas

DURAÇÃO

- Mais de 20 videoaulas

COMENTÁRIOS

Alunos fazem verdadeira imersão nos conceitos de métricas, dominando o assunto ao final do curso e reconhecendo as armadilhas que surgem ao adotar um ou outro indicador de performance.

EAD DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO RESUMIDO

- Introdução
- Motivos
- Benefícios
- Dilema pouco percebido
- Métodos de Pesquisa
- Como Construir Formulários
- Técnicas Opt-In, Opt-Out
- O que Fazer com os Resultados
- Ferramentas de Mercado
- NPS - Net Promoter Score
- Comentários e Alertas Finais

OBJETIVOS

- Compreender a utilidade da pesquisa
- Sua utilidade vai além da satisfação do usuário
- Dicas para obter melhores resultados
- Maneiras de influenciar o preenchimento
- Conhecer NPS, em uso por grandes players
- Roadmap sobre o que fazer

DURAÇÃO

- 10 videoaulas

COMENTÁRIOS

A Pesquisa de Satisfação é ferramenta obrigatória para saber se o serviço do centro de suporte está sendo bem feito. É possível também utilizar os resultados para fazer marketing do departamento.

TRILHA ANALISTA

CAPACITAÇÕES VOLTADAS PARA OS TÉCNICOS DE CENTROS DE
SUPORTE TÉCNICO, HELP DESK E SERVICE DESK

**Há um bocado de diferença
entre pessoas trabalhando juntas
num projeto e todas elas apenas
trabalhando ao mesmo tempo.**

- Aprender uma nova maneira de transmitir más notícias aos usuários sem produzir conflitos
- Exercitar empatia e compreender seu significado permite ao time introjetar o real significado do termo e acalmar o usuário
- Melhorar o relacionamento comportamental entre o time e também com o usuário através de reuniões de feedback e mitigar a necessidade de presença permanente do gestor
- Assumir a responsabilidade pelos problemas do cotidiano do centro de suporte e buscar medidas proativas para resolvê-los

www.4hd.com.br/calendario

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO RESUMIDO

PROCESSOS

- Fluxo de Informações
- Catálogo de Serviços
- Base de Conhecimento
- Desempenho
- Empowerment

ATENDIMENTO NOTA 10

- Princípios Fundamentais do Atendimento
- Segredos do Atendimento
- Empatia
- Lidando com Usuários Infernais
- Consequência de ser Condescendente
- Alertas para expressões tipo "Sinto Muito"

HABILIDADES INTERPESSOAIS

- Competências Interpessoais
- Gestão de Conflitos
- Solução de Problemas
- Trabalho em Equipe
- Gestão do Tempo

TÉCNICAS DE ATENDIMENTO

- A Nova Ciência
- Os primeiros 30 Segundos
- Transmitindo a Mensagem
- A Técnica dos Estágios e Como Funciona
- Gerenciando Personalidades

PÚBLICO ALVO

Equipes de Suporte Técnico, Help Desk e Service Desk

OBJETIVOS

- Sensibilizar o time para os processos
- Desenvolver competências interpessoais
- Exercitar novas técnicas de atendimento
- Desenvolver iniciativa e proatividade
- Aumentar a eficiência do departamento
- Aprender a transmitir más notícias

DURAÇÃO

1 ou 2 dias, dependendo da contratação

QUANTIDADE RECOMENDADA

20 participantes

MODALIDADE

Aberto ou in-company

COMENTÁRIOS

Os alunos aprendem técnicas de comunicação que facilitam lidar com os usuários de maneira mais científica. Aprendem a transmitir más notícias sem comprometer a qualidade do atendimento.

Todo o curso é realizado através de exercícios de dinâmicas de grupo, o que garante a participação ativa de todos desde o início até o final.

TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO RESUMIDO

- Técnica dos 3 estágios para transmitir más notícias ao usuário sem gerar conflito
- Ancoragem - negociando com vantagem datas e prazos junto ao cliente
- 4 tipos de personalidades dos usuários e como lidar com cada um deles de forma satisfatória
- Como transmitir empatia
- Uma maneira de evitar dizer não sem ceder
- Usuários infernais
- Obtendo vantagem da lei da norma social
- Framing - um conceito da economia comportamental para reenquadrar a informação
- Dicas de Dale Carnegie usadas p/Warren Buffet

OBJETIVOS

- Transformar os contatos com usuários em reais benefícios para ambos os lados
- Ensinar técnicos lado humano de uma interação
- Conhecer técnicas da economia comportamental que colaboram em reduzir conflitos e pressões
Lidar de forma diferente com as 4 personalidades de usuários para obter o máximo

DURAÇÃO

- Mais de 20 videoaulas

COMENTÁRIOS

A comunicação com usuários e clientes sempre foi o maior problema dos centros de atendimento e suporte.

Agora com as técnicas apresentadas neste curso, o melhor destas interações será obtido, indo além dos tradicionais check-lists.

ROBERTO COHEN

- Autor dos livros:
 - * Implantação de Help Desk e Service Desk
 - * Gestão de Help Desk e Service Desk
 - * Métricas para Help Desk e Service Desk
 - * Gamification em Help Desk e Service Desk
 - * Os melhores artigos de uma década
- MBA em Centro de Serviços Compartilhados
- Pós-graduado em Psicologia nas Organizações
- Pós-graduado na Sociedade Brasileira de Dinâmica dos Grupos
- Bloguista sobre a temática em reconhecidos canais de tecnologia



DECLARAÇÕES DE PARTICIPANTES DOS CURSOS

O melhor curso que já participei; agora fico me observando e percebendo o efeito sobre as outras pessoas.

Estou gradualmente transformando-me de técnico em gerente. Depois do curso percebi que a empresa espera outro comportamento de mim como gestor.

Focava muito no volume das tarefas e ignorava coisas como inovação e reflexão. Agora delego mais atividades e me dedico a aspectos mais nobres.

Aprendi a definir os resultados e buscar de maneira objetiva, evitando cometer o erro exemplificado no exercício de Alice com o Gato de Cheshire.

Aprendi mais nos dias do curso do que em todas as leituras feitas. Desenvolvi uma visão interior e analiso mais o time.

Super inspirador. Permitiu ir além dos problemas e focar nos tópicos que realmente importam.

*Confie em mim para
treinar seus gestores e
equipes de atendimento*



ALGUMAS EMPRESAS QUE JÁ UTILIZARAM NOSSOS SERVIÇOS

PC Sistemas - Tron Informática - Siemens Brasil - TIVIT Performance - UOL - Certisign - UPS Brasil - Tigre SA - Banco do Brasil - MEGA - Inside Sistemas - Softway - Rede Accor - Ideais - IBM Brasil - HP Brasil - Imagem Soluções - Aurum Software - Plusoft Informática - TecnoComp - Demaria Soluções - Atech Tecnologias Críticas - KSYS Soluções - Claro Digital - Getnet Tecnologia - Atento Contact Center - Telefutura - Propay Brasil - Perkons SA - Cegedim Group - Premier IT - Nexxera - Penso Tecnologia - AScenty Technologies - ProdAm - Unisys Brasil - Transportes Bertolini - Engineering - Sementes Pioneer - SKA Automação - Softpharma - Faber Castell - Perto SA - Melitta do Brasil - Damovo do Brasil - Gemini Sistemas - Grupo Processor - Grupo Águia Branca - Poupex - Accenture High Performance - Sonda ProcWorks - e-Services Tecnologia - TrueIT Tecnologia - SIG2000 Informática - Siderúrgica Gerdau - Telemig Celular - Nextel Telecomunicações - CSN - Alcoa Brasil - GVT Telefonia - Embraer - HSBC - Bradesco - iVirtua Solutions - Unisul - Stefanini IT Solutionn - Control.M-Siplan - Unimed GO - BIG Automação - Malwee Malhas - Supermercados Angeloni - Segware do Brasil - Easy Trade - Uniritter - Livraria Saraiva - TJ Rondônia - MP Maranhão - SENAI Sergipe - Inteligência de Negócios - Radio Memory - Millenium Inorganic Chemicals - Techware Systems - Multi Terminais - Softplan - BADESC