

10 dicas de psicologia em atendimento de help desk e service desk



APRESENTAÇÃO



apresentação

- 1. objetivo da palestra**
- 2. quem é Roberto Cohen**
- 3. conteúdo**
- 4. bônus**



objetivo da palestra

- **momento atual - 2023**
 - **hype (onda) é a IA generativa**
 - **ênfase na linguagem natural**
- **é um algoritmo**
- **progressos em análise de sentimento**

Mas...

**não podemos
esquecer...
há um ser
humano do
outro lado!!!**



Aliás...

ser humano!!

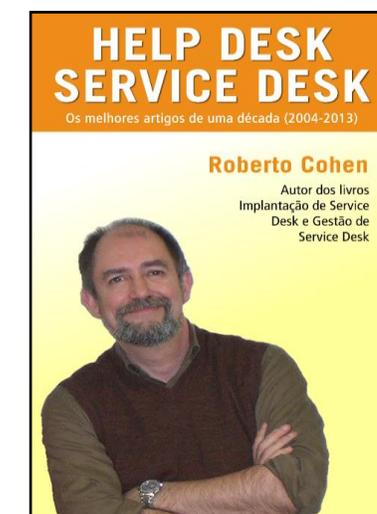
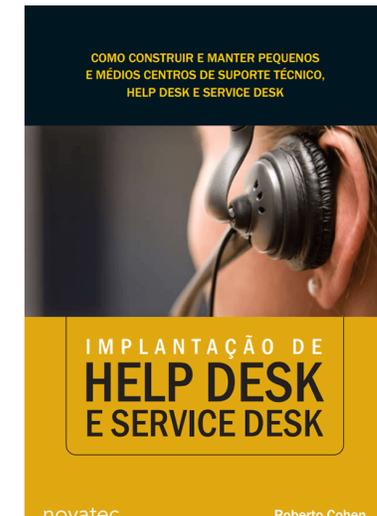
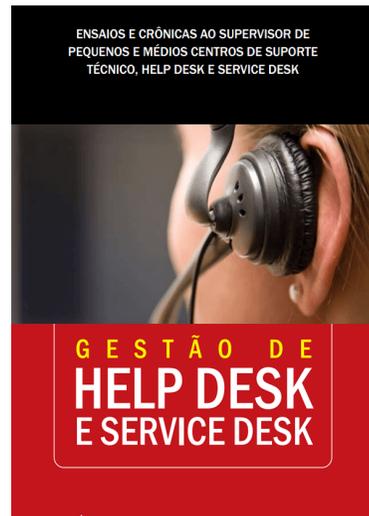
- **Vale do Silício não lida com TI**
- **mas com a mente humana**
- **fatura com engajamento e tempo (consumo)**

- **psicólogo Skinner**
 - **reforço intermitente de intervalo variável**
 - **exemplo: caça-níquel**

não será aula de psicologia

- dicas para estimular o interesse no assunto
- **problema:** foco do gestor de suporte é técnico
 - processos
 - tecnologia
 - indicadores de desempenho

quem é roberto cohen



quem é roberto cohen



quem é roberto cohen



AGENDA

- 1. saudação inicial**
- 2. enquadramento**
- 3. ancoragem**
- 4. lei do rebanho /
norma social**
- 5. sensação de controle**
- 6. técnica dos 3 estágios**
- 7. regra do pico final**
- 8. desconforto cognitivo**
- 9. condensar o mal,
distribuir o bem**
- 10. reduzindo o Churn
(Adobe & Ogilvy)**

1. SAUDAÇÃO INICIAL



clima inicial

- **uma grande rede de farmácias:**
- **Como vai?**
- **Tudo bem?**



clima inicial

- **Panvel Farmácias:**
- **Bem-vindo à Panvel.**
- **Como posso ajudá-lo?**

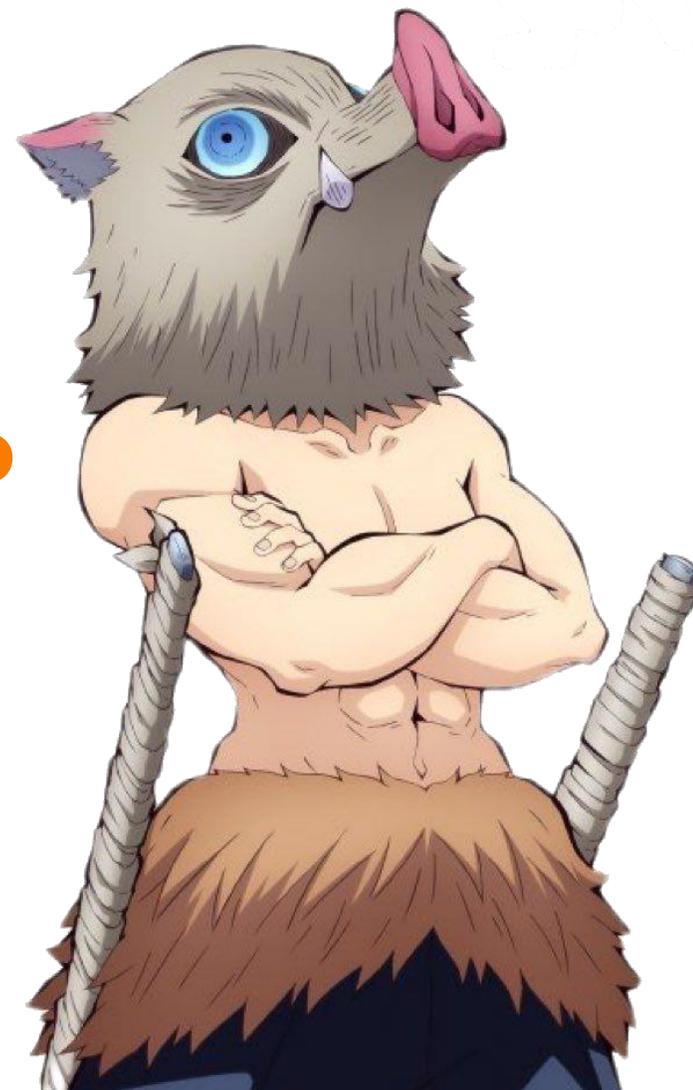


2. ENQUADRAMENTO (framing)



sedução: chamados via web

- **melhoramos!**
- **eram 100 usuários abrindo chamados via WEB**
- **agora são 150!**



sedução: chamados via web

- **melhoramos!**
- **50% a mais de usuários abrindo chamados via WEB!**



3. ANCORAGEM (anchoring)





200k



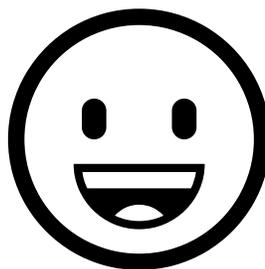
que horror!

300k

200k



que barbada!!



agendamento de visita

- **hoje é segunda-feira e quero vocês aqui amanhã!**
- **infelizmente somente temos agenda na quarta-feira**



agendamento de visita

- hoje é segunda-feira e quero vocês aqui **amanhã!**
- infelizmente somente na **sexta-feira** temos agenda
- opa, aconteceu um cancelamento na **quarta-feira**, interessa?



4.
LEI DO REBANHO
NORMA SOCIAL
(herd behavior)



exemplos

- **comprei “o celular da maçã” por que todos meus colegas têm**
- **“esse é o _____ mais vendido”**
- **curso do Cohen - avaliação**

outros exemplos

- **quebra-quebra em estádio de futebol**
- **boate kiss – todas as pessoas rumo à saída... errada**
- **bolhas de investimento**

convencimento

- “senhor, esta é a solução que **todos** nossos clientes têm adotado”
- “o canal **preferido** de nossos usuários é o chat”

5. SENSAÇÃO DE CONTROLE (illusion of control)



controle de ansiedade

- **companhia aérea permite escolher assento**
- **uber mostra a localização do motorista chegando em tempo real**

controle de ansiedade

- **empresa que recupera HDs envia mensagens informando onde está o disco rígido**
 - **“chegou”**
 - **“está sendo desembalado”**
 - **“entrou no laboratório”**

controle de ansiedade

- **registro do andamento do chamado**
 - **“foi aberto às...”**
 - **“direcionado para Nível 2”**
 - **“em investigação pelo time de...”**

controle de ansiedade

“escolha o canal de comunicação que você prefere para abrir o chamado”

6. TÉCNICA DOS 3 ESTÁGIOS



transmitir más notícias

**“senhor, não
posso lhe dar
acesso a este
site”**



transmitir más notícias

**“o gato da
sua tia subiu
no telhado”**



transmitir más noticias

**ansiedade
estagnante**

**dessensibilização
sistemática**



transmitir más noticias

1. introdução

2. explicação

3. empatia



transmitir más notícias

- **não posso...**
 - **lhe dar acesso a este site**
 - **corrigir essa promoção antes das 09 da manhã**
 - **voltar o mês para deixá-la inserir nota fiscal do mês passado**
- **se não fez backup, não há como recuperar**

7. REGRA DO PICO FINAL (peak-end rule)



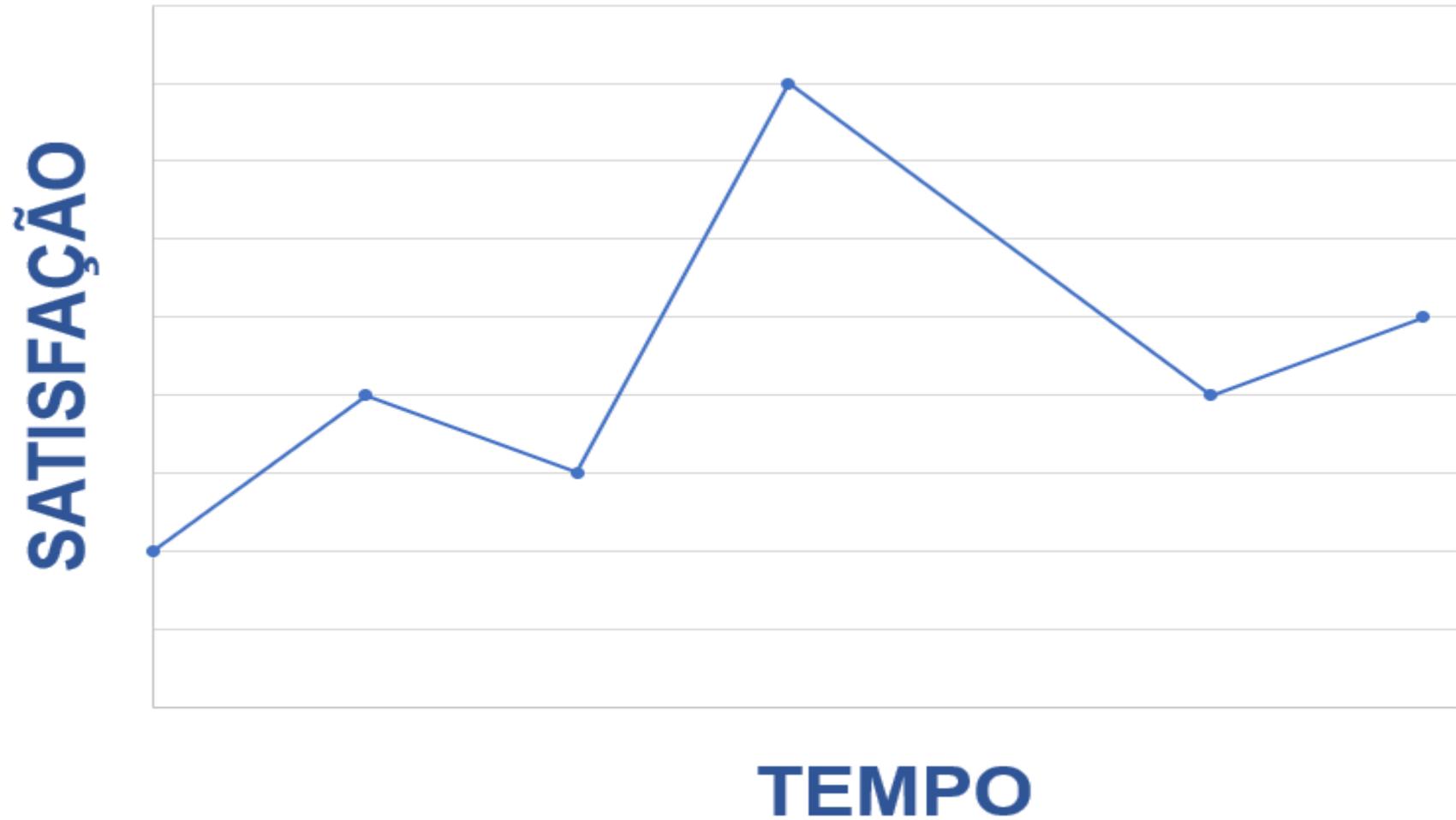
regra do pico final

- **nosso cérebro só recorda do auge e do fim da nossa experiência**
- **e dos sentimentos que tivemos naqueles momentos**

regra do pico final

- **viés cognitivo que muda a maneira como lembramos de eventos passados**
- **sugestão: finalizar com força**
- **hotel ibis sem checkout**

regra do pico final



regra do pico final

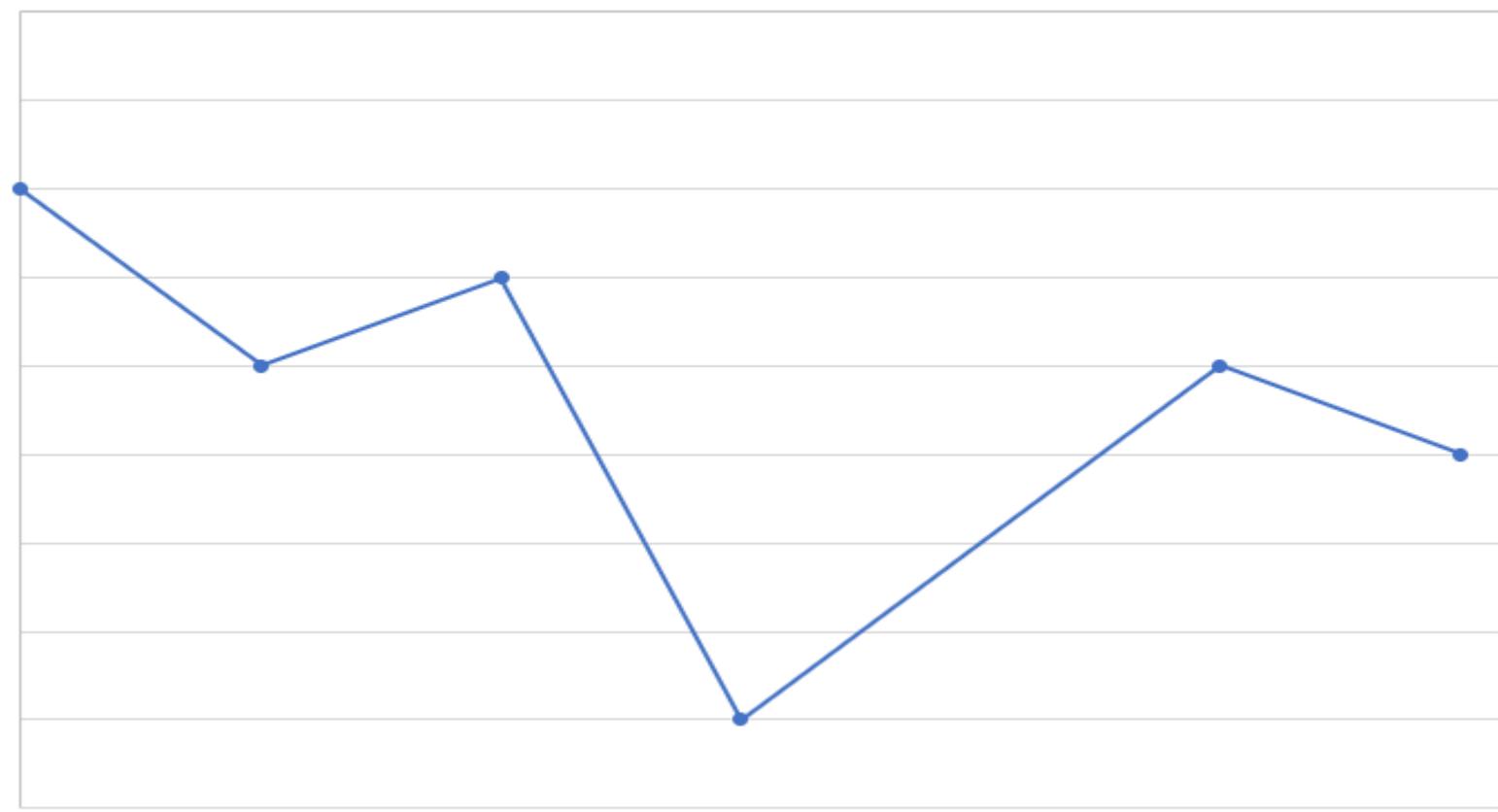




re...ico final

TEMPO

OÃÇAFZITAS



8. DESCONFORTO COGNITIVO



causa tensão cognitiva

- **uso de expressões desconhecidas ao usuário**
 - roteador
 - modem
 - porta
 - endereço MAC



menos tensão cognitiva

- **existe conforto cognitivo com o uso de expressões conhecidas**
- **caso contrário, problemas:**
 - **esforço**
 - **lentidão**
 - **dificuldades de compreensão**
 - **tentativa de luta**

menos tensão cognitiva

- **outros momentos que criam tensão:**
 - **escolha excessiva – muitas classificações**
 - **atrito – muitas tarefas**
 - **pressão do tempo**
 - **outros fatores de estresse locais**

9.
**CONDENSAR O MAL,
DISTRIBUIR O BEM**



condensar o mal, distribuir o bem

**cérebro busca experiência
prazerosa e foge da dor**

condensar o mal, distribuir o bem

- **amazon, uber, ifood**
cobram com um clique
- **evitam o sofrimento** do
processo de compra

condensar o mal, distribuir o bem

- **resort all-inclusive — está tudo pago!**
 - **sem sofrimento da tomada de decisão sobre:**
 - **onde almoçar?**
 - **onde jantar?**
 - **quanto custa?**
 - **tem que reservar?**
 - **é longe?**

sugestões

- **abrir chamado de forma simples**
- **sem muitas classificações**
- **não perguntar o que já se sabe
(ou poderia)! - versão, MAC address etc.**

10. PRIMING



priming

- **exposição a um estímulo influencia a resposta a um prompt subsequente**
- **não há consciência da conexão**
- **estímulos geralmente relacionados a palavras ou imagens**

priming

- **cheiro de pão**
- **desejo de comer**

**Casa Velha
Produtos
Coloniais -
Farroupilha**



priming

- **ferragem:**
- **chama os clientes de “vizinho”**

ogilvy/adobe: menos churn

- **abordagem habitual para cancelamentos**
 - **“por que está nos deixando?”**
 - **analista apresenta razões para ficar**

ogilvy/adobe: menos churn

- **reforça o viés de confirmação**
 - **cliente explica os motivos pelos quais está deixando a empresa**
- **fortalece sua decisão**

ogilvy/adobe: menos churn

- **não perguntar:**
 - **por que está saindo**
- **mudar foco do “porquê está infeliz” e**
 - **perguntar (lembrá-lo) das razões positivas pelas quais escolheu a adobe**

ogilvy/adobe: menos churn

- **ao mudar uma linha...**
- **aumento de 8,84% nas**
taxas de retenção
- **economia multimilionária**

ogilvy/adobe: menos churn

- **uma pequena mudança pode produzir resultados significativos**



THE BEHAVIOURAL SCIENCE ANNUAL 2023

A collection of social initiatives & behavioural interventions from Ogilvy teams around the world.

Ogilvy CONSULTING

Google

ogilvy adobe behavioral economics

Imagens

Videos

Notícias

Shopping

CONCLUSÃO



conclusão

- **conhecer mais o ser humano**
 - **com embasamento científico, claro**
- **pesquisar “economia comportamental”**
- **experimentalizar variantes de abordagens**
- **conhecer estatística**

conclusão

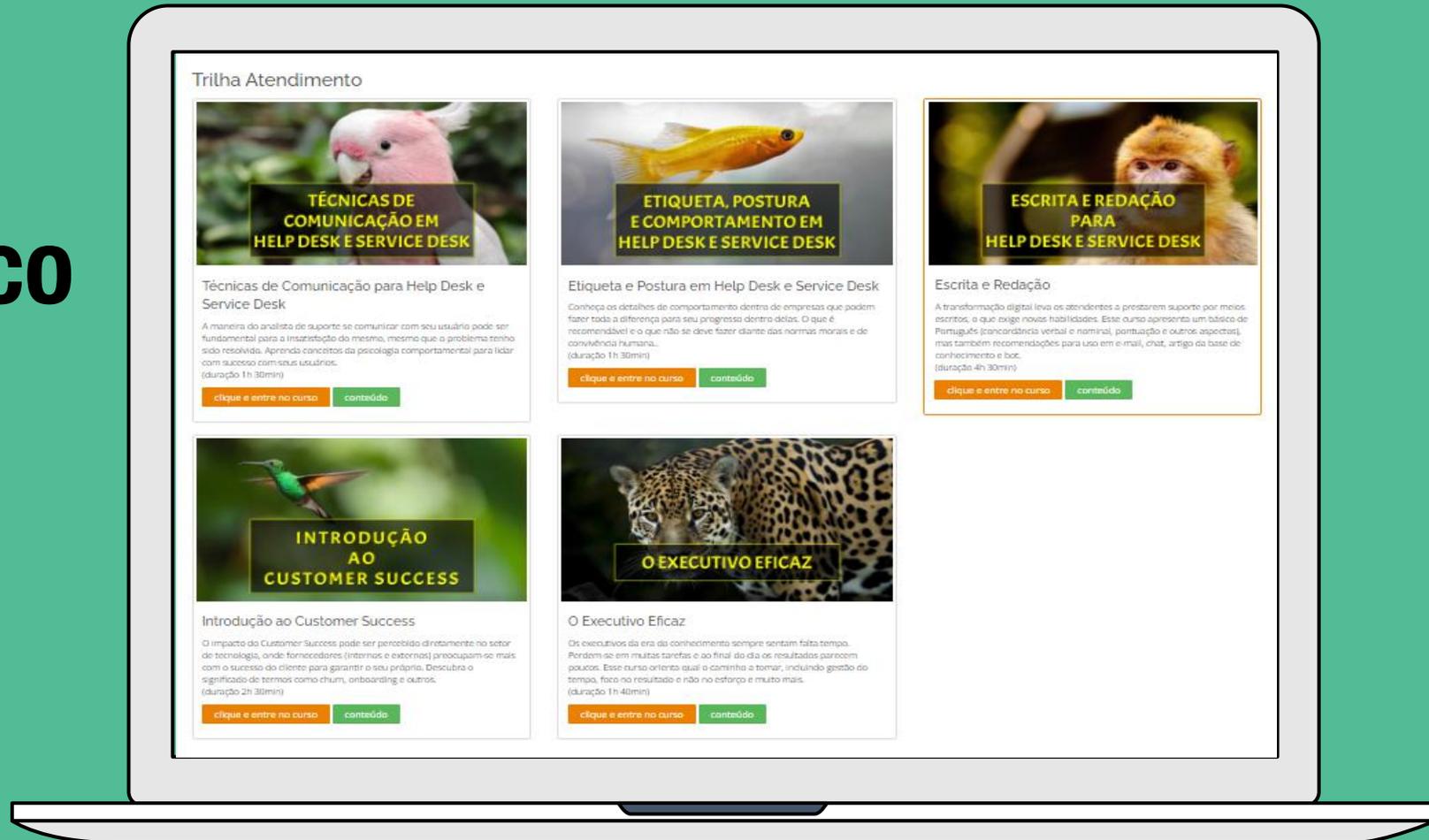
- **é mais econômico**
- **gera mais satisfação**

HORA DO BÔNUS



4HD SPACE

13 videocursos
de suporte técnico
para treinar toda
a sua equipe



4HD SPACE

- 1. Base de Conhecimento**
- 2. Customer Success**
- 3. Escrita e Redação**
- 4. Etiqueta e Postura**
- 5. Fundamentos de Gamification**
- 6. Gerenciamento de tempo**
- 7. Melhores práticas de ITSM**
- 8. Implantação**
- 9. Métricas**
- 10.O Executivo Eficaz**
- 11.Pesquisa de Satisfação**
- 12.Seleção de Colaboradores**
- 13.Técnicas de Comunicação**

CONTATOS

- **roberto.cohen@4hd.com.br**
- **(51) 9.9292-4070**

