



WHATSAPP PARA ATENDER O CLIENTE: vilão ou mocinho?

Esta publicação é distribuída e entregue de bicicleta pela



31 4042 3339
dizyexpress.com
contato@dizyexpress.com

DIZZY
EXPRESS

Cada dia mais, empresas de pequeno e médio porte têm aderido ao aplicativo para estabelecer e manter contato com o cliente.

Vivemos num mundo conectado, com o celular na mão e antenados às pessoas, por meio de tanta tecnologia. O bacana disso tudo é a facilidade para conversação e o dinamismo na forma como estamos adeptos para conversar.

Entre essas ferramentas, os aplicativos de comunicação, em especial o WhatsApp, merece destaque. Esse app pode ser um vilão para a vida profissional mas, por outro lado, também contribui para facilitar a acessibilidade do cliente à empresa e abre um campo de diálogo.

Respondendo à pergunta do título: o WhatsApp pode ser um vilão ou um mocinho. Tudo depende da moderação aplicada para usá-lo. Nós da CWR fizemos uma pesquisa interna para destacar orientações acerca do uso do Whatsapp para fins corporativos. Esse trabalho foi feito a partir de apurações entre as ideias de nossos funcionários e colaboradores ativos e que usufruem do recurso.

Vejam 08 dicas para otimizar o atendimento pelo WhatsApp:

1. Saiba distinguir assuntos pessoais dos profissionais: O primeiro passo é identificar o tipo de conversa que está tendo. O ideal é manter um teor um pouco mais formal;

2. Evite mensagens de áudio, principalmente para grupos:

Escreva uma mensagem alertando o cliente ou colegas se você pode ou não ouvir áudios. Além disso, só mande um áudio se for realmente necessário;

3. Muito cuidado ao enviar conteúdo: Assim como os áudios, é bom deixar claro para os clientes e para a equipe o tratamento para esse tipo de mídia;

4. Menos é mais em grupos: Seja o mais sucinto possível quando estiver utilizando Grupos.

5. Atenção para a forma de escrever: Evite gírias, palavras de baixo calão, intimidade demais e frases muito longas sem necessidade;

6. Evite abrir solicitações por este canal: Apesar de prática, essa é uma ferramenta difícil para controlar demandas. Caso o faça, no decorrer de uma troca de mensagens, copie e cole num e-mail em seguida.

7. Por falar em copiar e colar conversa do Whatsapp em e-mails, faça-o com moderação: Evite colar conversas extensas com pouco conteúdo útil aos destinatários;

8. Marcar a conversa como não lida às vezes ajuda: Muito útil quando uma mensagem chega fora de hora e você acaba lendo mas, sem condições de tomar providências no momento. Marque como não lida para que fique pendente para posterior verificação.



WHATSAPP PARA ATENDER O CLIENTE: VILÃO OU MOCINHO?

PÁG. 02



E POR FALAR EM REDES SOCIAIS

PÁG. 03



ALÔ, GESTOR

PÁG. 04

E POR FALAR EM REDES SOCIAIS

Batemos um papo com nosso **auxiliar de RH, Charles Matos**, para falar sobre o WhatsApp e outras redes sociais que podem influenciar o desenvolvimento do profissional.



Batemos um papo com nosso auxiliar de RH, Charles Matos, para falar sobre como o WhatsApp e outras redes sociais podem influenciar o desenvolvimento do profissional.

Não é apenas o WhatsApp que pode influenciar o desenvolvimento de um profissional. Até porquê, quem nunca se expôs de alguma forma no perfil do Instagram ou Facebook que atire a primeira pedra.

A utilização das redes sociais está cada vez mais presente no dia a dia das pessoas, seja no âmbito pessoal ou profissional. Todos os usuários transmitem uma mensagem para quem quiser ver o seu perfil. Porém, a forma como cada um utiliza essas ferramentas pode influenciar diretamente nas relações trabalhistas.

De certo modo, o comportamento nas redes sociais pode se transformar em uma "arma" contra o próprio empregado e requer atenção. Fica, então, a pergunta: como se portar nas redes para que sua relação trabalhista não seja prejudicada? Para tentar compreender esse contexto e esclarecer possíveis dúvidas, batemos um papo, para lá de especial, com Charles Matos, auxiliar de RH da CWR Gestão de Mão de Obra. Veja só o que ele tem a dizer:

1. O perfil e o comportamento nas redes sociais, pode influenciar a carreira de um profissional no ato de uma contratação e durante? Por quê?

Sim. Embora as redes sociais demonstrem apenas aquilo que o usuário quer que seja visto, alguém que se exponha de forma indiscriminada terá muito conteúdo a ser avaliado. Isso pode ser ruim. Redes sociais são boas fontes de dados. Por meio delas é possível identificar habilidades, personalidade, atitudes e posicionamentos do indivíduo diante de determinados temas que podem ou não estar de acordo com a cultura da empresa.

2. As redes sociais podem mais contribuir do que prejudicar? Depende de como ela é utilizada pelo usuário?

Pode mais prejudicar: Se o usuário tem um perfil que passa uma imagem negativa nas redes sociais, isso pode ser levado em consideração na hora de um processo seletivo ou de uma promoção. Se ele passa uma imagem positiva, parece ótimo, mas também pode ser prejudicado, pois pode não atender às expectativas que foram criadas sobre suas habilidades e a um perfil ao qual pode não corresponder.

3. O LinkedIn, que é uma rede social focada para carreira, pode ser usado de modo pessoal? Fotos e posts de festas pessoais, de família, por exemplo? O que usuário pode compartilhar que ajude/impulsione sua carreira?

O linkedin é uma ferramenta que deve ser utilizada exclusivamente para o âmbito profissional. Se for utilizada de forma incorreta, pode criar uma imagem negativa sobre o usuário.

4. O que não falar da empresa em que trabalha nas redes sociais?

Se não for possível fazer uma boa avaliação, não faça nenhuma. Fazer comentários negativos, além de expor a empresa e gerar um clima ruim, quem o faz pode ser visto como reclamão ou até mesmo como ingrato. Pontos negativos devem ser discutidos internamente como sugestões de melhoria. Toda empresa tem informações sigilosas, essas devem ser guardadas como "segredos", então nada de divulgá-las nas redes ou fora delas.

5. Como usar as redes sociais a seu favor para o caso de uma entrevista de emprego?

As redes sociais podem ser utilizadas para demonstrar o interesse e determinadas qualificações na área em que se possui interesse. Pode ser um elemento que demonstre a facilidade de convivência em equipe ou até mesmo algum potencial que o candidato possui (liderança de grupos, presença em palestras e simpósios, por exemplo).

6. Comportamento nas redes sociais está ligado à liberdade de expressão?

Claro, mas liberdade de expressão não pode ser confundida com razão absoluta. Todos devemos nos expressar de forma respeitosa, sem ferir a liberdade, opinião ou os direitos do próximo.

7. Favor listar, pelo menos, 5 dicas sobre como se comportar nas redes sociais de forma saudável.

Respeitar opiniões diferentes das suas; Evitar indiretas para colegas ou para a empresa onde trabalha; Não disseminar informações falsas; Nunca fazer apologia à drogas, sexo ou violência; Usar a rede como uma forma de interação, informação e lazer. Ela deve ser usada para o bem.

POSTURA CONTA MUITO PARA MANTER UMA BOA RELAÇÃO DE TRABALHO

É recomendado que funcionários de um condomínio tenham certo padrão comportamental para que o serviço prestado flua melhor

É sempre bom lembrar que um condomínio é um conjunto de pessoas diferentes ocupando espaços privados e espaços em comum. Por conta dessa dinâmica, os funcionários precisam ter muito jogo de cintura para poderem lidar com todos os usuários, compreendendo suas personalidades, sem correrem o risco de passarem por constrangimentos.

Cabem nessa tarefa, todos os envolvidos em tarefas condominiais. A solução está ligada ao comportamento e a postura na qual essas pessoas assumem diante das outras. Seja o zelador, o porteiro, o segurança e até mesmo o síndico. Todos precisam respeitar algumas normas simples para evitarem problemas.

A mais básica é quanto a simpatia. Não pode faltar aquele “bom dia”, com um sorriso na cara, todas as manhãs. Cumprimentar as pessoas sempre faz bem. Isso inclui perguntar aos moradores ou usuários se eles estão satisfeitos com a qualidade do serviço prestado. Ouvir o outro lado contribui para permanecer dentro do emprego com maior tranquilidade.

É importante também manter-se informado sobre trabalhos desenvolvidos por outros funcionários e encontrar soluções para quando os colegas errarem. É melhor ajudar a resolver um

problema do que apenas apontá-lo. E por falar em falhas, é essencial não mantê-las ocultas.

Cursos de capacitação para melhorar a qualidade do atendimento são indispensáveis. Lembrando que ascende na carreira, os profissionais que se atualizam, mantêm-se informados e buscam melhorias. Para melhor gerenciar os trabalhos, tenha total domínio das funções, sabendo até executá-las. Isso ajudará a identificar erros e corrigi-los.

Sobretudo, preste muita atenção na maneira na qual trafega dentro do espaço comum. A lembrança é de que aquele espaço, mesmo que coletivo, pertence aos moradores e eles precisam de se sentirem à vontade. É tudo uma questão de enquadramento – os funcionários zelam pelo espaço enquanto os usuários aproveitam e devolvem com respeito.



Para lembrar

27
ABR

Dia da Empregada Doméstica



01
MAI

Dia do Mundial do Trabalho



16
MAI

Dia Mundial do Gari



03
JUN

Dia Mundial do Administrador de Pessoal e da Comunidade Social



09
JUN

Dia do Porteiro



20
JUN

Dia do Vigilante



treinamento empresarial Ltda.
Redação estratégica & Oficina de Cursos

VOCÊ É SEU MELHOR INVESTIMENTO

- Almoxarifado e Estoque •
- Desenvolvimento de Líderes •
- Excelência do Atendimento ao Cliente •
- Gestão da Emoção com Técnicas de Coaching •
- Gestão de Pessoas •
- Oratória, Desinibição e Comunicação Inteligente •
- Redação Estratégica Empresarial •
- Técnicas em Vendas •

Conheça a grade completa de cursos em:
WWW.RETTREINAMENTO.COM.BR

Atendemos in-company



DICA DA CWR

Já pensou em criar um cronograma para ajudar na limpeza do seu condomínio

Planejamento é tudo. Inclusive no esquema da limpeza de um condomínio. Afinal, esse tipo de manutenção é essencial para uma boa convivência dentro de um espaço de uso comum. E para alcançar um bom trabalho, é preciso montar um cronograma para limpar o prédio.

Uma empresa terceirizada pode ajudar nesse momento. Afinal, faz parte do trabalho dela analisar e colocar em prática toda sua experiência e eficiência. Esse conhecimento é fundamental para a organização do condomínio.

Independente do serviço a ser prestado, separamos algumas dicas que podem contribuir para a montagem desse cronograma e para a limpeza ideal. É possível observar que é tudo uma questão de rotina alinhada ao conhecimento.

Veja só!

Entenda melhor a estrutura: Cada local em um condomínio carece de atenção específica. Por isso é necessário saber exatamente o tipo da construção para também entender qual produto deverá ser utilizado;

Saiba exatamente o tipo de serviço: Os serviços podem ser divididos em, no mínimo, três categorias: geral, manutenção e conservação;

Anote as necessidades: A quantidade de afazeres é imensa. Por isso é bom anotar cada um deles e onde são necessários para que não haja problemas depois.

Atenção aos horários: Para não errar, considere quais são os hábitos e necessidades do condomínio, identificando horários de pico e momentos adequados para não atrapalhar as pessoas.

Rotina: Manter a rotina é de suma importância. Veja um cronograma que pode ajudar em suas atividades:

Diariamente – Aspiração de áreas acarpetadas e retirada de poeira de móveis e utensílios internos, no caso de condomínios empresariais; retirada do lixo, com observação dos cuidados relacionados à coleta seletiva; desinfecção dos banheiros, troca do lixo e reposição de papel higiênico e papel toalha; limpeza e desodorização das áreas internas dos elevadores; Limpeza das áreas de estacionamento.

Dois vezes por semana – Lavagem de escadas e corredores; lavagem do piso da garagem; limpeza profunda dos banheiros, inclusive dos azulejos.

Semanalmente – Limpeza dos aparelhos telefônicos com álcool; higienização de bebedouros, utilizando produtos apropriados; limpeza dos aparelhos de ar-condicionado, ventiladores e exaustores.

Quinzenalmente – Higienização de portas, maçanetas, parte interna das esquadrias metálicas e vidraças; verificação da situação de limpeza geral dos tetos e paredes.

Mensalmente – Limpeza da face externa das esquadrias metálicas e vidraças, utilizando equipamentos apropriados para esse fim; limpeza das paredes internas (inclusive divisórias), das cortinas e persianas/venezianas, com remoção de pó e manchas porventura existentes.

Semestralmente – Retirada de sujeiras de partes complexas, como áreas estruturais, tubulações e superfícies altas, como o telhado; limpeza da fachada do condomínio em toda a sua extensão, retirando impurezas e ajudando na conservação estética; limpeza da caixa d'água em sua parte interna, evitando o lodo e o acúmulo de terra.

Caça-palavras

PASSATEMPO H&O

Encontre no diagrama as seguintes palavras:

F	N	T	Ô	C	U	Y	O	C	I	D	S	Í	S	E
O	C	O	N	E	C	T	A	D	O	S	P	Á	R	X
C	Ã	S	G	I	O	E	N	A	F	O	L	Ô	E	S
O	Ã	Ç	A	M	R	O	F	N	I	L	A	U	D	I
N	S	I	A	I	C	O	R	D	E	D	N	I	E	P
D	Á	P	G	S	N	E	G	A	S	N	E	M	S	I
O	R	G	A	N	I	Z	A	Ç	Ã	O	J	Ê	S	G
M	B	R	É	O	N	I	M	P	E	L	A	C	O	O
Í	Á	Q	E	A	I	M	Ô	E	I	C	M	D	C	S
N	D	A	D	S	E	N	O	M	I	D	E	Õ	I	I
I	E	H	V	H	P	C	P	Í	F	T	N	Q	A	B
O	O	R	Ç	A	Z	E	N	E	O	M	T	O	I	R
Ã	F	É	B	H	Z	Ç	I	B	Â	H	O	X	S	R
J	U	V	A	A	R	O	F	T	R	I	Â	T	G	V
S	I	M	P	A	T	I	A	Í	O	C	G	V	R	I

CONECTADO
MENSAGENS
REDES SOCIAIS
RESPEITO
INFORMAÇÃO
CONDOMÍNIO
SIMPATIA
PLANEJAMENTO
LIMPEZA
ORGANIZAÇÃO