



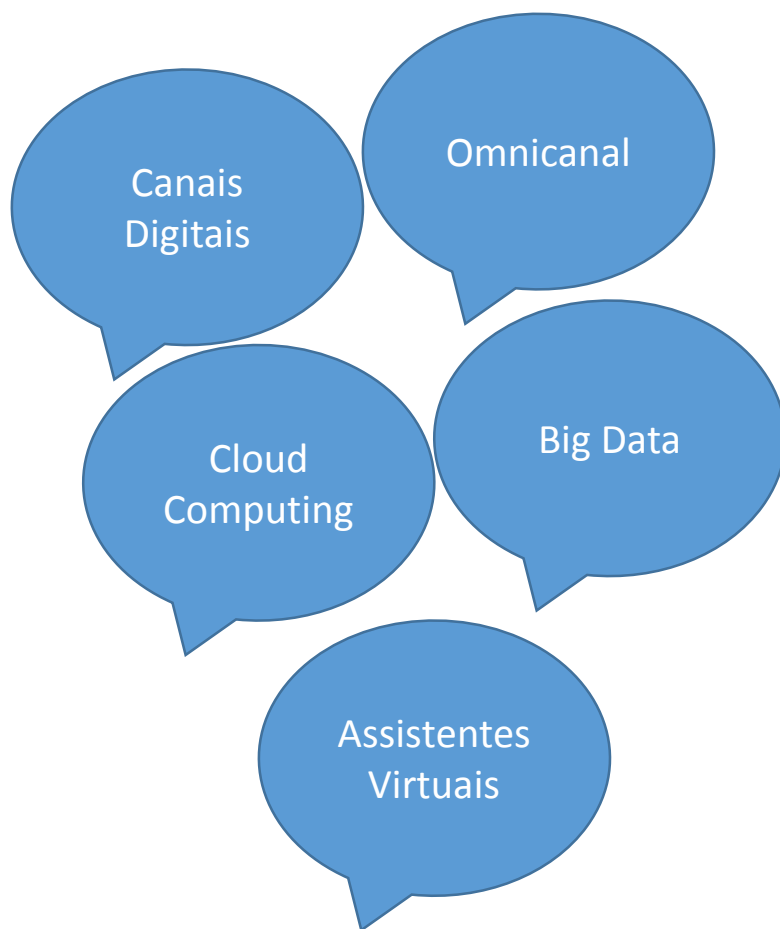
RECURSOS HUMANOS NO CONTACT CENTER **O fator decisivo**

CONFERÊNCIA APCC PORTO 2016
20 de Outubro de 2016 | Porto Palácio Hotel

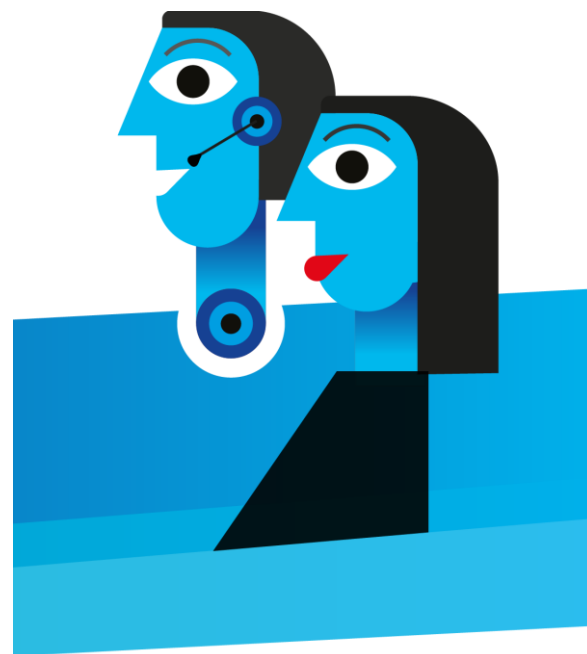
O que ganhamos com as boas políticas de Recursos Humanos nas operações?



Tendências do Contact Center nos últimos anos...

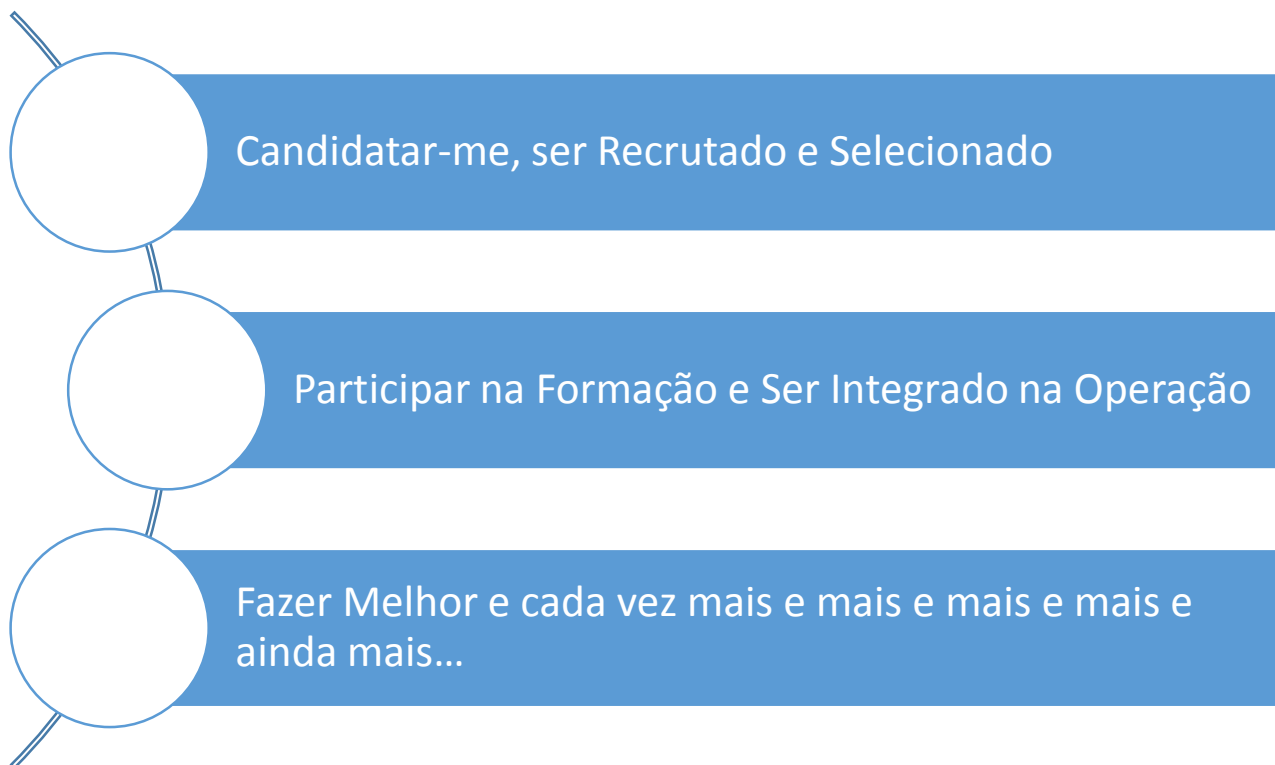


A certeza do Contact Center...





O ciclo de vida de um Assistente de Contact Center





A fase do interesse (?) pelo Contact Center

Quando perguntamos qual a primeira associação que faz com o Contact Center (3 referências)



Desgastante
– 80% de referências

Horários
rotativos –
60% das referências

Baixo
salário/
exploração
– 75% de ref.

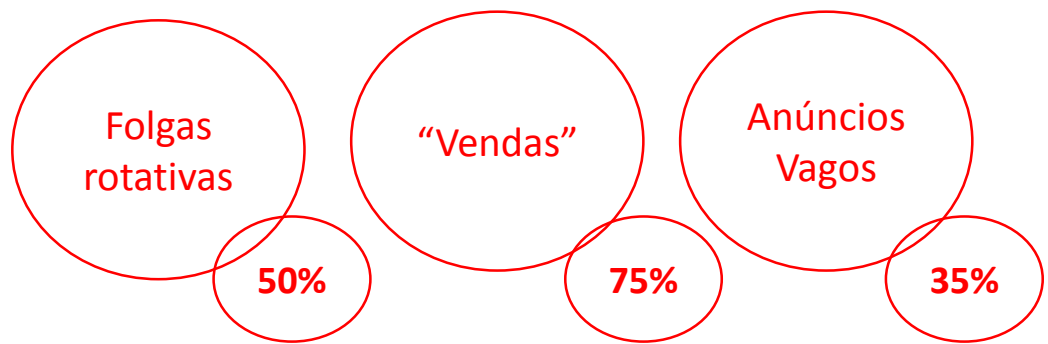
Trabalho
temporário-
39% de referências

Diminuição do nº de
respostas aos anúncios
– 20% face a 2015



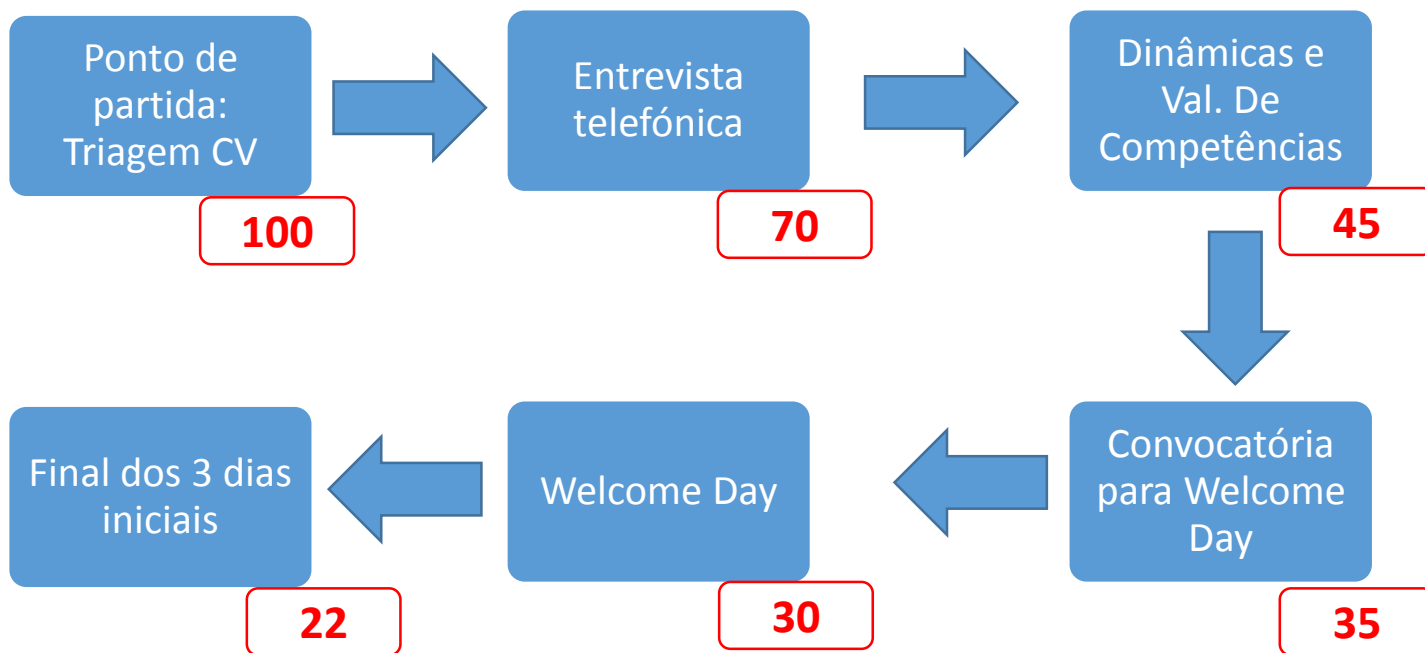
A fase da candidatura ao Contact Center

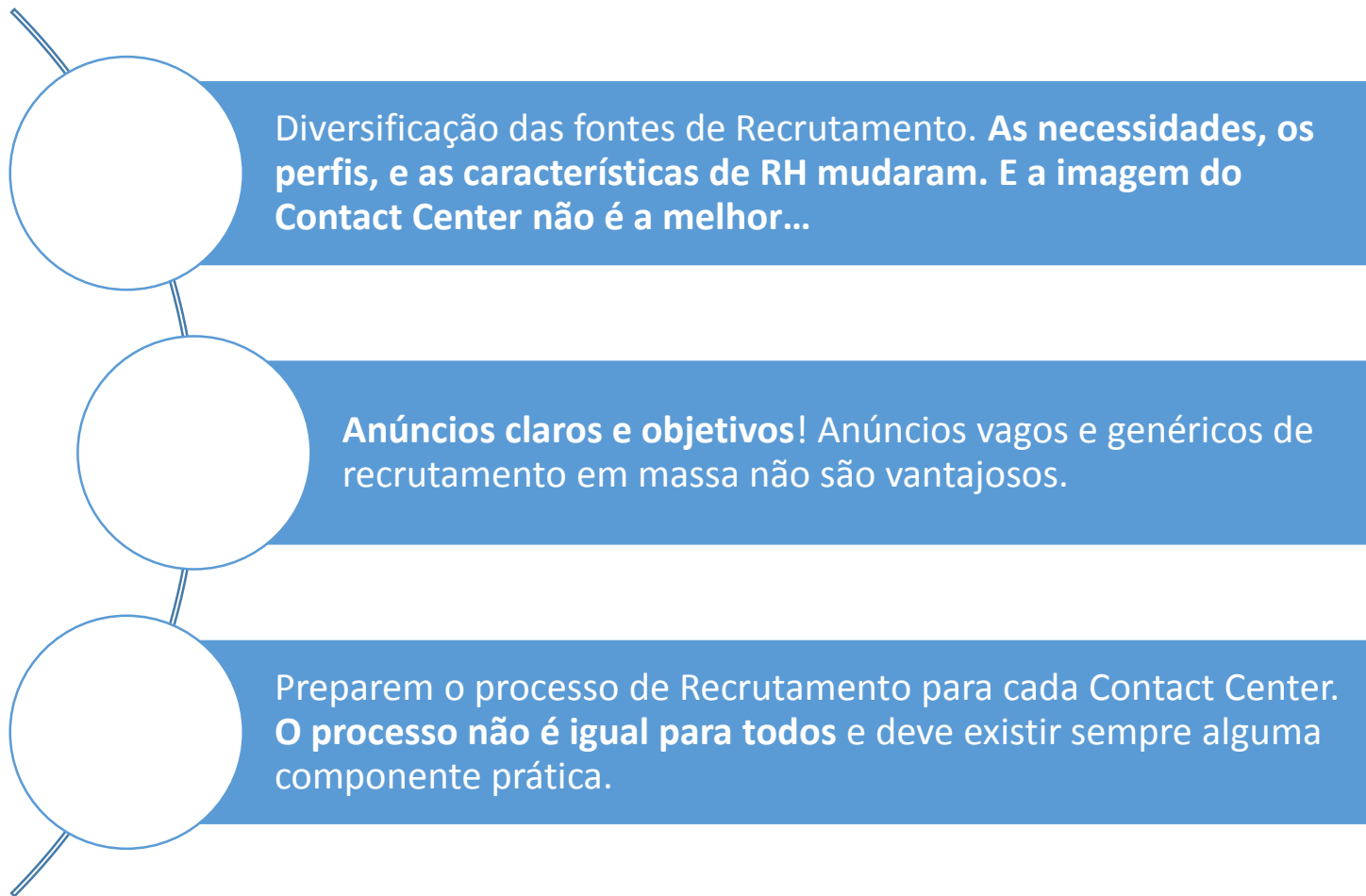
Os fatores influenciadores





Os números do processo de Recrutamento







Agora fui recrutado... o que dizem os que desistem nos primeiros dias...

“Não sabia que tinha tantas aplicações para trabalhar”

“Parece uma fábrica. É assustador”.

“Ouvi os trabalhadores no Contact Center a dizer que faltavam 30 segundos para acabar o tempo de intervalo. Contam ao segundo?”

“No segundo dia não fui. Aquilo não é como me disseram na entrevista”.



A formação e a integração...

Riscos

O impacto do Ambiente de Contact Center

A quantidade de informação & o excesso
de teoria

O que pode ser feito

Dias e Metodologias diferenciadas
(outdoor, story telling...)

Estabelecer programas de formação
progressivos, com níveis intermédios



A formação e a integração...

Riscos

O enquadramento no Grupo de Formação

O primeiro dia de atividade “solo”

O que pode ser feito

Fomentar a partilha de “experiências” e interação entre os formandos

Implementar a progressividade na função (flag/ coaching/ halt time)

Na formação contínua, aposte no desenvolvimento das soft skills.
58% dos inquiridos valorizaram as formações tidas no percurso do Contact Center nas áreas de “relacionamento”



E agora que já cá estou...querem cada vez mais de mim...

Processos não
orientados para o
Assistente

Inúmeros objetivos/
resultados/ tableaux
de enorme
complexidade

Falta de Causa –
Efeito: o que faz o
assistente e qual o
seu contributo?

KEEP IT SIMPLE!



-15% do
tempo de
conversação



+18% no
indicador
em análise;



+12% de
produtivida
de;



E agora que já cá estou...querem cada vez mais de mim...

**Modelos de
Recompensa pouco
claros**



**incremento
%
premiados
(+15%)**

**Gestão de Feedback/
Coaching**



**65%
valorizam o
feedback;
55%
consideram
exagerado;**

**A Gestão das
Relações Sociais**



**Equipas
“Felizes”
produzem
mais!**



Algumas ideias...

A diferença do Salário (na ordem dos 20%) provoca uma diferenciação de 40% a 50% na Pipeline do Recrutamento e uma redução de 30% no turnover pela iniciativa do colaborador.

A existência de prémios é um fator valorizado. Mas têm que ter **significância financeira!**

Sabiam que 25% das pessoas que saem do contact center (por sua iniciativa) voltam a trabalhar num Contact Center num período de 6 meses? Estamos a reter o talento?



Valorização
da
Experiência
do Assistente



Valorização
da Visão da
Sociedade
sobre o
Contact
Center



Valor gerado
para todos os
Stakeholder's
da atividade



A Gestão de Pessoas é uma Arte!