

COMO CRIAR UM

PERSONAGEM

Sandra Pinheiro | Didaskalia Teatro Empresarial



didaskalia

É UM ESPETÁCULO







O Contact Center é o **palco.**
Os colaboradores, os **protagonistas**



Os pontos de contacto

À semelhança do teatro, também o contact center tem:



Personagens

O colaborador do contact center e o seu interlocutor



Guião

Um guião com a sequência de passos ou ações que devem ser seguidas



Enredo

Um enredo, que resulta da situação da conversa com o cliente



Uma questão de competências



01. PESSOAIS

Como desenvolver as atitudes e os comportamentos necessários para transmitir a imagem da marca?

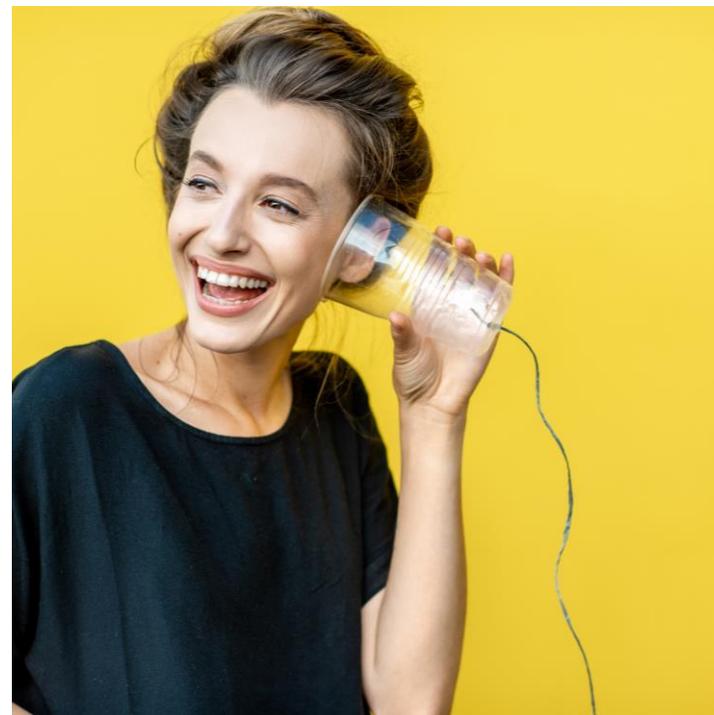
02. COMUNICAÇÃO

Como desenvolver e treinar as competências de comunicação que permitam aos colaboradores lidar com todo o tipo de situações e clientes?



Cada chamada é um exercício de **Improviso**

O que podemos aprender com os
improvisadores?





REGRAS

Teatro de Improviso



ATUAR COM PRESENÇA

Da voz à postura. Como a presença influencia a confiança.



ESCUTA E ATENÇÃO

Como devemos escutar para entender e não apenas para responder



ACEITAR OFERTAS

Como encarar o que o outro me diz como uma oportunidade



STORYTELLING

O guião como linha orientadora de um improviso muito bem preparado



A premissa
base é a
confiança





Benefícios

Criar a **personagem**



Distanciamento

O colaborador consegue canalizar as emoções negativas para a personagem



Criatividade

O colaborador consegue respostas mais criativas e soluções focadas no cliente



Confiança

O colaborador consegue ultrapassar mais facilmente a insegurança e o receio perante o cliente



Voz própria

O colaborador desenvolve uma voz própria, com base nas competências adquiridas com a prática



Múltiplas
personalidades
uma **identidade?**



Que **VOZ** tem a sua **marca**?

Sandra Pinheiro

sandra@didaskalia.pt | 964441970



didaskalia

É UM ESPETÁCULO

www.didaskalia.pt

