

# Treinamento

# Help Desk

**Módulo: Básico**

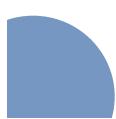
**Carlos Alberto Gardioli**



## **O que você aprenderá neste curso:**

Ferramentas para solucionar problemas técnicos em produtos ou auxiliar o usuário a operador produto adquirido.

- 1-O que é?
- 2-Comportamentos adequado no PA
- 3-Tonalização da voz
- 4-Exercício de postura e cordas vocais.
- 5-Contato com o Clientes
- 6-Regras de boa conduta e atendimento
- 7-Utilização de Ferramentas de registro de atendimento
- 8-Resolução de Conflitos
- 9-URA
- 10-Base de Conhecimento
- 11-HeadSet
- 12-Supervisor de PA



## 1-Conhecendo e Introdução ao Help Desk e Service Desk

Qual é a diferença entre Help Desk e Service Desk?



Uma dúvida muito frequente nas empresas, muitas vezes não respondida até mesmo por especialistas gabaritados, é a diferença entre help desk e service desk.

Existem diferentes definições, algumas contraditórias, e há quem diga que help desk e service desk são a mesma coisa, mas estão enganados. Nós explicaremos o porque.

O help desk é um serviço que pode ser prestado tanto por uma empresa especialista quanto equipe própria da empresa. Ele consiste em resolver problemas de TI que ocorrem na rotina dos usuários que utilizam TI para desempenhar seus trabalhos. O analista de help desk atende as solicitações dos clientes por telefone, e-mail ou até mesmo através de acesso remoto ao ambiente do cliente.

Empresas que prestam serviço de help desk, como a Penso, possuem uma estrutura similar a de um call center para o serviço. O cliente pode abrir chamados através de um telefone gratuito, e esses chamados são recebidos e atendidos pelos analistas de help desk. Existe também a possibilidade de abrir chamados online e receber um ticket para acompanhar. Esse atendimento de help desk resolve problemas menos complexos e é conhecido por “suporte de nível 1”.

Já casos mais complexos, que demandam especialidade dos analistas e mais tempo para chegar a solução, são considerados de nível 2 e demandam uma equipe de service desk para atendê-lo. O service desk, além de mais especializado para resolução de problemas complexos, é também consultivo e comprometido com o funcionamento técnico da operação.

O atendimento do service desk, além de telefônico e online, pode ser presencial e não necessariamente em casos emergenciais. Equipes avançadas de service desk realizam visitas preventivas no cliente, o que lhes possibilita antecipar-se de falhas através de um mapeamento de todo ambiente do cliente e seu funcionamento.

**Exemplos de problemas comumente resolvidos por help desk:** usuários com problemas em sistemas operacionais, aplicativos, impressoras, e-mail, dificuldade para abrir arquivos etc.

**Exemplos de problemas comumente resolvidos por service desk:** paradas repentinas em servidores, problemas em gerenciadores de e-mail, falhas de segurança, gerenciamento de permissões etc.

O help desk é então uma forma de atendimento mais simples e imediato aos usuários de TI das empresas, enquanto o service desk é uma retaguarda mais poderosa que pode até gerir de forma remota da TI de uma empresa. Ambos os serviços são de extrema importância para as empresas para resolver diferentes problemas em diferentes momentos.

Apesar de parecido o Help Desk com um Call Center, não tem os mesmos fundamentos. Por isso, seu aprendizado precisa ser diferente, apesar de ambos realizarem atendimentos.

Diferenças sobre termos Cliente e Usuário

**Cliente:** Pessoa que contrata o serviço.

**Usuário:** Pessoa que usufrui do serviço contratado pelo cliente.

### Cardápio de serviços

Tal como um cardápio de restaurante no qual são apresentados os serviços que o mesmo oferece, você precisa listar o que disponibiliza ao seu usuário.

Esse procedimento facilita que ambos os lados compreenderam que coisas podem ser pedidas e quais precisam de uma negociação especial.

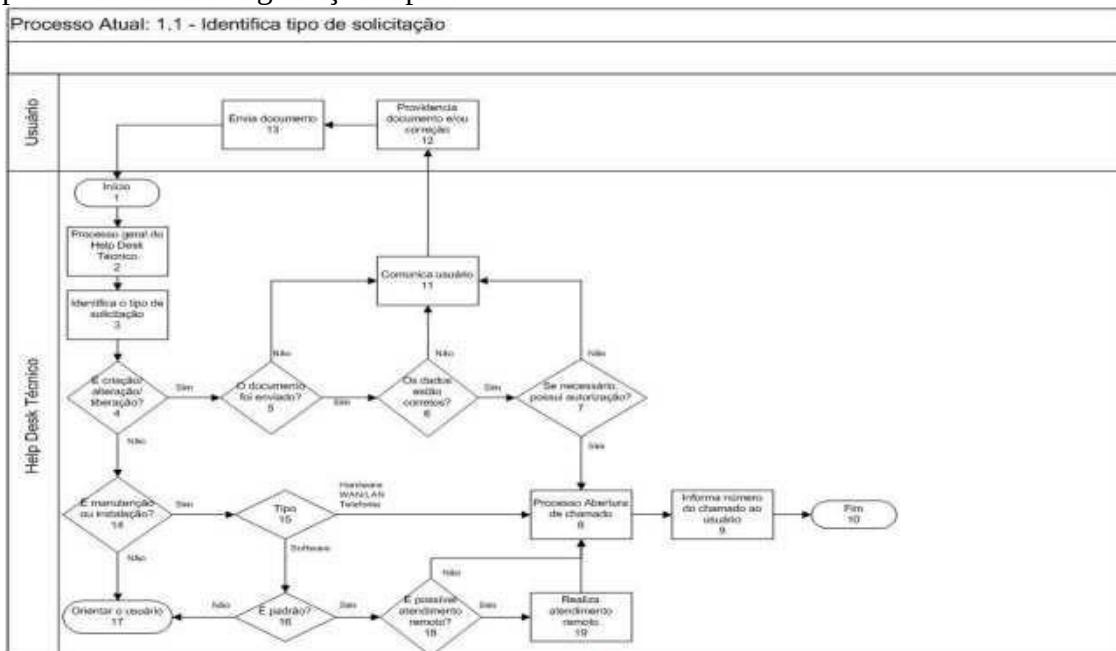


Figura 2 – Processo Identifica tipo de solicitação



## Níveis de Prioridade

A prioridade identifica componentes fundamentais para o negócio de sua empresa.

Algumas prioridades em um Help Desk:

Prioridade	Componente	Tempo de Solução
Critica	Critico parado	15 Min
Urgente	Critico degradado	2 horas
Média	Não critico	8 horas
Baixa	Outras solicitações	12 horas

## Incidentes:

Qualquer evento que não é parte da operação de um serviço que causa, ou pode causar interrupção ou redução da qualidade do serviço.

Exemplo: Usuário entra em contato informando que não consegue salvar seus arquivos importantes no pen drive.

Solução: Após atendimento conforme o script, o analista faz o acesso remoto para verificar a falha. Ao perceber que se trata do pen drive estar com excesso de arquivos, basta orientar o usuário a salvar em outro local ou esvaziar o pen drive para assim salvar os arquivos.

Finaliza o atendimento agradecendo o contato e informando o número do protocolo (chamado).

## Problema:

É quando a causa raiz de um ou mais incidentes é desconhecida.

Exemplo: Um usuário entra em contato informando que o sistema de vendas não está registrando vendas com cartões de crédito com chip.

Solução: O analista deve investigar a causa do problema e detalhar no chamado todas as informações necessárias para descobrir a causa do problema, pois não se sabe se é um problema de hardware, software ou até mesmo falha de comunicação entre a operadora do cartão e a loja. Pode ser qualquer um desses problemas, por isso é importante colher o máximo de informações necessárias para encaminhar o chamado para a equipe correta.

Após descobrir a causa raiz do problema é documentada passo a passo a solução deixando de ser problema para se tornar um incidente.

## Erro Conhecido:

Quando a causa raiz de um problema é conhecida e já se tem uma solução de contorno.

Exemplo: Após colher todos os dados do problema e encaminhado para a equipe correta, a solução é documentada para facilitar a correção no caso de ocorrer o mesmo problema com outros usuários.

### Solução de Contorno (Work-Around)

Este é um método de contornar um incidente a partir de uma reparação temporária.

Exemplo: Em uma loja o computador que emite a senha de atendimento ao cliente está com problemas, porém uma solução simples de contorno seria os próprios funcionários distribuírem senhas manuais ou organiza uma fila para o atendimento.

## FLUXO DO ATENDIMENTO

Após o registro do chamado e dependendo do tipo e da complexidade do incidente (soluções de 1º nível), o atendente do Help Desk fará perguntas ou proporá testes básicos, a fim de tentar solucionar ou orientar o usuário para a solução do problema relatado.



Caso o problema não possa ser solucionado pelo Help Desk (em 1º nível), automaticamente o chamado será direcionado para soluções de 2º nível:

Para a equipe de atendimento remoto, que fará o contato telefônico diretamente com o usuário, ou para a equipe de campo, que prestará o atendimento no local.

Para cada atendimento o analista de suporte deverá registrar o atendimento, dar a solução ou encaminhar ao grupo solucionador e informar o número do protocolo de atendimento que o sistema gera automaticamente. Caso o problema seja solucionado confirmar com o usuário se autoriza o encerramento do chamado.

Para o sucesso no atendimento é necessário que o analista de suporte domine a base de conhecimento. Pois quando um usuário entra em contato com o help desk, o analista deve estar preparado para ajudar a solucionar as dúvidas, resolver os problemas ou incidentes, porém nem todos os funcionários do departamento tem o conhecimento técnico completo, alguns são bons na programação, outros na manutenção de hardware, outros em treinamentos etc, são muitas as habilidades que um analista pode ter, mas o conhecimento não é completo. A área de informática é muito dinâmica a todo o momento é apresentado alguma novidade sejam elas positivas como novos produtos ou problemas e incidentes. Para o analista estar preparado para dar o suporte técnico é necessário que tenha em mãos uma base de conhecimento. Provavelmente inúmeras experiências e tentativas foram realizadas até chegar ao entendimento e solução de certas situações.

O gerenciamento dessas experiências e conclusões, explicado de uma forma simples, é o método de encontrar, organizar e governar o conhecimento destes técnicos. É a captura de um dos bens mais valiosos de qualquer organização: as experiências vividas por seus colaboradores.

### **Algumas vantagens:**

Compartilhamento de conhecimento: por meio de um mecanismo organizado as informações e soluções são compartilhadas para todos do departamento.

Redução do tempo de conversação: economia de tempo entre técnico e usuário para resolver um incidente. Aumenta a capacidade do help desk em prestar mais atendimentos. Se o tempo para localizar uma solução é otimizado, sobra tempo para o técnico trabalhar em incidentes mais complicados ou realizar outras tarefas.

O usuário recebe a mesma qualidade à sua questão, independente do técnico que o atender: melhora a condição da equipe e impede que o usuário procure o seu técnico “preferido”. Afinal, agora todos têm a mesma orientação.

Custo e tempo de responder ligações são eliminados: quando o problema é resolvido na primeira ligação, contatos posteriores são dispensados. Pense no quanto pode ser fatigante localizar o usuário (“ele está em reunião”, “Ligue mais tarde”), ainda mais se ele for muito ocupado.

Permite ausências: se alguém retém todo o conhecimento sobre determinada área, sua presença no help desk é indispensável. Como as ocorrências repetem-se diariamente, continuará sendo exigido de maneira constante para atendê-las. Assim, o técnico fica impedido de ausentar-se para participar de reuniões, treinamentos, folgas e até mesmo de férias.

Alguns departamentos disponibiliza a base de conhecimento na web para que os usuários resolvam os problemas por conta própria sem a necessidade de entrar em contato com o help desk. Os benefícios são:

Aumenta o nível de satisfação do usuário: ele encontra a solução para o problema sem precisar abrir um incidente;

Para construir uma base de conhecimento é necessário seguir as recomendações ortográficas e de disposição de itens, os quais são apresentados a seguir. Além disso é necessário também ter



consciência de qual problema pretende resolver, assim como se consegue oferecer uma solução definitiva ou não.

- Identifique o problema, pois muitos são gerados por um único veja o exemplo abaixo:

Um defeito de programação (bug) no aplicativo de notas fiscais faz com que toda vez que alguém clique em uma lista de opções o aplicativo precise ser reinicializado. Mas para tal é necessário à intervenção do help desk (liberar a sessão do usuário no sistema gerenciador de banco de dados). É um processo rápido, entretanto se repete duas vezes ao dia. Até quando?

- Um erro na documentação da conexão de internet de um usuário residencial obriga-o a telefonar para o suporte. São 15 minutos de acompanhamento e esclarecimento do usuário. No entanto, em todo o país, são 30 intervenções por dia. 900 por mês. OK, você tem 180 técnicos por turno. Nada mal, mas não valeria a pena resolver esse problema e economizar seus recursos?

Dependendo da estrutura da área de TI de sua empresa, o gerenciamento de problemas está sob responsabilidade de outra equipe. Isso porque outras áreas como infraestrutura, segurança, administração de redes e desenvolvimento de aplicativos estão envolvidas.

Certas vezes é difícil conseguir o que o usuário quer dizer, muitos não sabem falar inglês ou descrever com detalhes o tipo de erro ou problema que seu computador está apresentando. Nesses casos é necessário ter paciência e realizar questionamentos que para colher melhor as informações complementares no próprio documento da base de conhecimento para determinar sobre qual problema se trata. Uma vez que entenda o mesmo, aponte uma solução. Formule perguntas que possam ser confirmadas pelo usuário, fornecendo os passos necessários para responder a questão. Em alguns casos utilize ferramentas de acesso remoto e peça ao usuário para apresentar o problema ou dúvida.



## **Você sabe como conduzir uma ligação telefônica? Aqui está o segredo**

Falar ao telefone pode parecer algo simples e muito descomplicado, mas nem sempre é assim.

Para quem trabalha com atendimento telefônico, educação, cordialidade e gentileza são, normas básicas para conseguir atingir seus objetivos.

Independente de lidar com reclamações, ouvir problemas, ou ter que contornar o estresse de clientes, o atendimento telefônico tem alguns princípios que permitem o bom convívio.

Inicialmente, tenha em mente que cada telefonema tem um motivo e que o ciclo da conversação (o processo de falar, ouvir e responder) deve, sempre, estar orientado para o atendimento do cliente.

Uma distração durante esse processo, por mínima que seja, vai afetar o resultado de todo o processo.

Do outro lado da linha, o seu interlocutor vai criar uma imagem de você por meio de 3 características: voz, atitude profissional e maneira de se comunicar.

Por isso, esteja sempre atento à forma de utilização desses recursos. Usando-os adequadamente, sua comunicação se dará sempre de forma positiva.

Para te ajudar nesses quesitos básicos, aqui estão algumas dicas que irão aprimorar o atendimento telefônico de sua empresa, e criar uma primeira impressão consistente de sua equipe de atendimento.

### **#1. Profissionalismo**

Use boa linguagem. Você não precisa usar a norma culta da Língua Portuguesa, mas é saudável usar as palavras corretamente, fugindo de gírias, privilegiando uma comunicação que transmite respeito e seriedade.

Por isso, além de gírias, evite intimidades desnecessárias, nomes irônicos, ou pronomes de tratamento menos adequados (como “querido”, “meu bem” e etc.).

Esse é o primeiro passo para uma imagem positiva.

### **#2. Fuja dos ruídos**

Os ruídos são prejudiciais aos clientes, e torna a ligação totalmente antiprofissional.

Tudo aquilo que atrapalha a sua comunicação com o seu interlocutor (chiados, sons, conversas, barulhos) vai dificultar a sua comunicação. Preze sempre pela ligação de qualidade.

### **#3. Fale no ritmo certo**

Não seja ansioso demais. Isso vai fazer com que você cometa erros desnecessários. O adequado é encontrar um meio termo entre falar rápido e devagar demais.

Dessa maneira, seu interlocutor vai entender perfeitamente a mensagem, que deve ser transmitida com clareza e objetividade.



## #4. Tenha equilíbrio

Se você está lidando com um cliente difícil, menos educado ou arredio, use a inteligência para contornar o problema.

Para isso, ouça o seu cliente atentamente, jamais seja hostil e tente manter a cordialidade. Quando você faz isso, você mantém a sua imagem intacta, e não prejudica a sua reputação.

## #5. Nunca diga “alô”

Apesar de ser trivial da nossa parte, em ambientes empresariais e corporativos, não é adequado atender o telefone com “alô”.

O correto é sempre atender com o nome da empresa, o nome da pessoa, juntamente das tradicionais saudações (bom dia, boa tarde, boa noite). Isto evita perda de tempo de quem liga, em confirmar que está falando com a empresa certa, e em perguntar seu nome.

Além disso, quando for encerrar a conversa, lembre-se de ser amistoso, agradecendo e reafirmando o que foi tratado na ligação.

## #6. Tenha postura afetuosa e prestativa

Ao atender o telefone, você deve demonstrar para o interlocutor uma postura de quem quer ajudá-lo, que se importa com seus problemas.

Atitudes negativas, com tom de voz desinteressado, melancólico e enfadonho contribuem para a desmotivação de seu interlocutor.

## Zele sempre pelo bom atendimento

Sem espírito de cordialidade e cortesia não há relação profissional que dê certo. Então é sempre bom ser cortes.

Para você, porque soma qualidade ao seu perfil. Para o cliente, porque sabe que encontra, na outra ponta da linha, consideração profissional.

Para finalizar, aqui estão mais algumas dicas rápidas:

- Atenda até o 3º toque, quando o telefone tocar. [Assista o vídeo](#) desta parte do nosso site, para entender porque.
- Saiba escutar, anote o nome da pessoa com quem está falando e os pontos chave da conversa.
- Chame o cliente pelo nome.
- Use palavras mágicas, como: por favor, desculpe e obrigado.
- Não deixe o cliente esperando na linha. Evite ao máximo pausas longas durante a conversação.
- Tenha informações suficientes para responder seu cliente.
- Não desligue o telefone antes do cliente.
- Lembre-se que, para o cliente, você é a empresa.

Ao observar todos os pontos, você, e a sua empresa, estarão aptos para prestar um atendimento telefônico de excelência.



## Disposição.



X



### Disposto

1. Inclinado, propenso, dado.
2. Determinado, decidido.
3. Boa disposição de ânimo, vivo, animado.
4. Pronto para o que der e vier.

### Indolente - falta de vontade

1. Insensível, apático.
2. Inerte, preguiçoso.
3. Negligente.
4. Que denota falta de energia, voz fraca, gestos lentos.

- ✓ **Seja prestativo**
- ✓ **Resolva o problema dele como se fosse seu.**

## Regras básicas para um atendimento satisfatório.

- ✓ **ATENDA** no primeiro toque. O pronto-atendimento causa uma excelente impressão.
- ✓ **SAUDAÇÃO** enfática. Dê o nome da empresa. Cumprimente o Cliente. Dê seu nome.
- ✓ **TOM da VOZ**, tão importante no atendimento telefônico, quanto a “postura” do corpo é importante no atendimento pessoal.
- ✓ **DISPONIBILIZE-SE**, mostre-se prestativo.
- ✓ **ESCUTE** com atenção. Anote os pontos principais ou dados fornecidos pelo Cliente.
- ✓ Seja **EMPÁTICO** e ponha-se na “pele dele”. Isso facilita a compreensão.
- ✓ **CERTIFIQUE-SE** de que você entendeu tudo. Senão, pergunte.
- ✓ **INFORME** com clareza e objetividade o que for pertinente à colocação do Cliente.
- ✓ Seja **ÁGIL**, na solução, no atendimento. Uma chamada toma tempo. Tempo é dinheiro. Ninguém quer perdê-lo, muito menos o Cliente. Seja objetivo.
- ✓ **CERTIFIQUE-SE** de que o Cliente entendeu, concorda e está satisfeito. Se o Cliente continua sem entender ou concordar, passe-o para um superior (chefe, supervisor).
- ✓ **PERGUNTE** em que mais você pode ajudar o Cliente. Não meça esforço para oferecer “algo a mais”.
- ✓ **DESPEÇA-SE de forma** calorosa. Convide o Cliente a retornar, fazer uma visita. Agradeça a ligação. Use a palavra mágica “obrigada”. Deseje bons negócios e/ou um excelente dia para o Cliente.



Outro ponto muito importante no atendimento de Help Desk está ligado a todo o seu contexto, como por exemplo: Sua postura, sua forma de sentar, sua maneira de se vestir, seu perfume ou a falta dele. Lembre-se você está em um local de trabalho onde você é monitorado por um supervisor.

Uma postura desleixada pode levar você a um atendimento desleixado mesmo que seja de forma inconsciente. Geralmente salas de help desk são ambientes onde a proximidade entre os operadores são pequenas, com isso cuide de você.

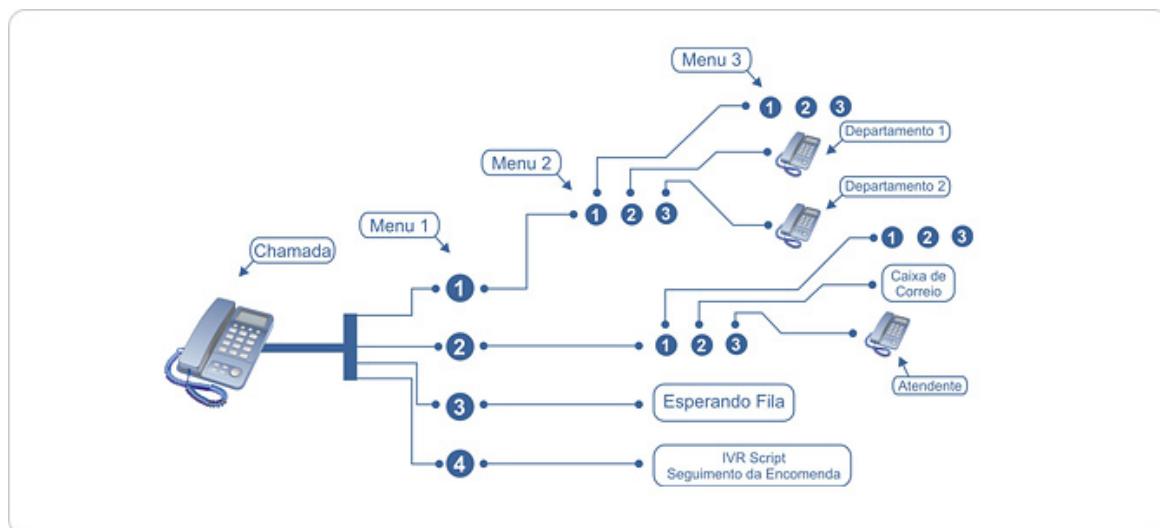
## P.A

Esta sigla é referente a Ponto de Atendimento, geralmente utilizamos esta sigla para se referenciar ao seu ponto de trabalho. Em um P.A. é muito comum o uso de computadores, software de help desk, head set.

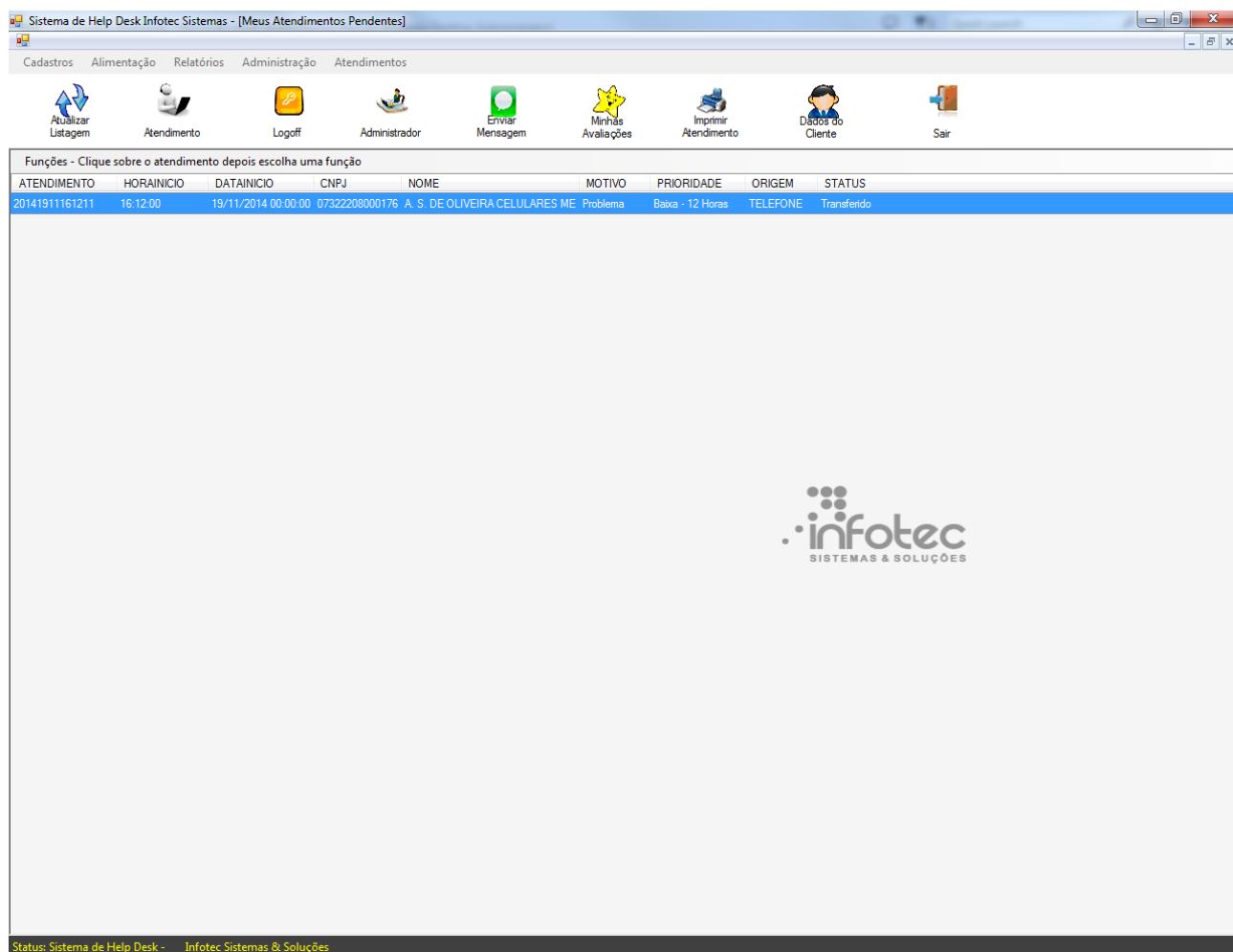
As linhas telefônicas são um caso a parte em qualquer central, geralmente todas as ligações são monitoradas e gravadas por um software de pabx, estas gravações e de uso exclusivo na empresa. Alguns P.A. não utilizam equipamentos de telefone, apenas utilizam de um software chamado de softphone baseado em tecnologia VOIP, quando a voz trafega em forma de dados. Um dos pabx mais utilizado no mundo para gerenciamento de vários P.A. é o asterisk ou elastik.

## URA

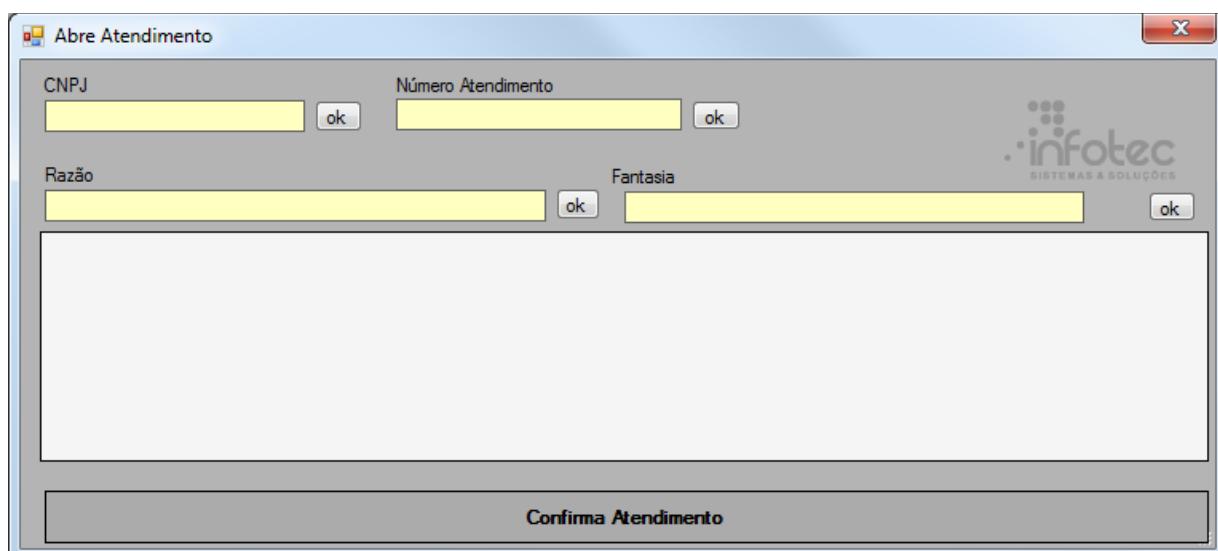
Unidade de respostas audíveis, geralmente integrado a PABX são uma ferramenta poderosa para direcionamento de perfil de atendimento.



## Conhecendo um Software de Atendimento Help Desk

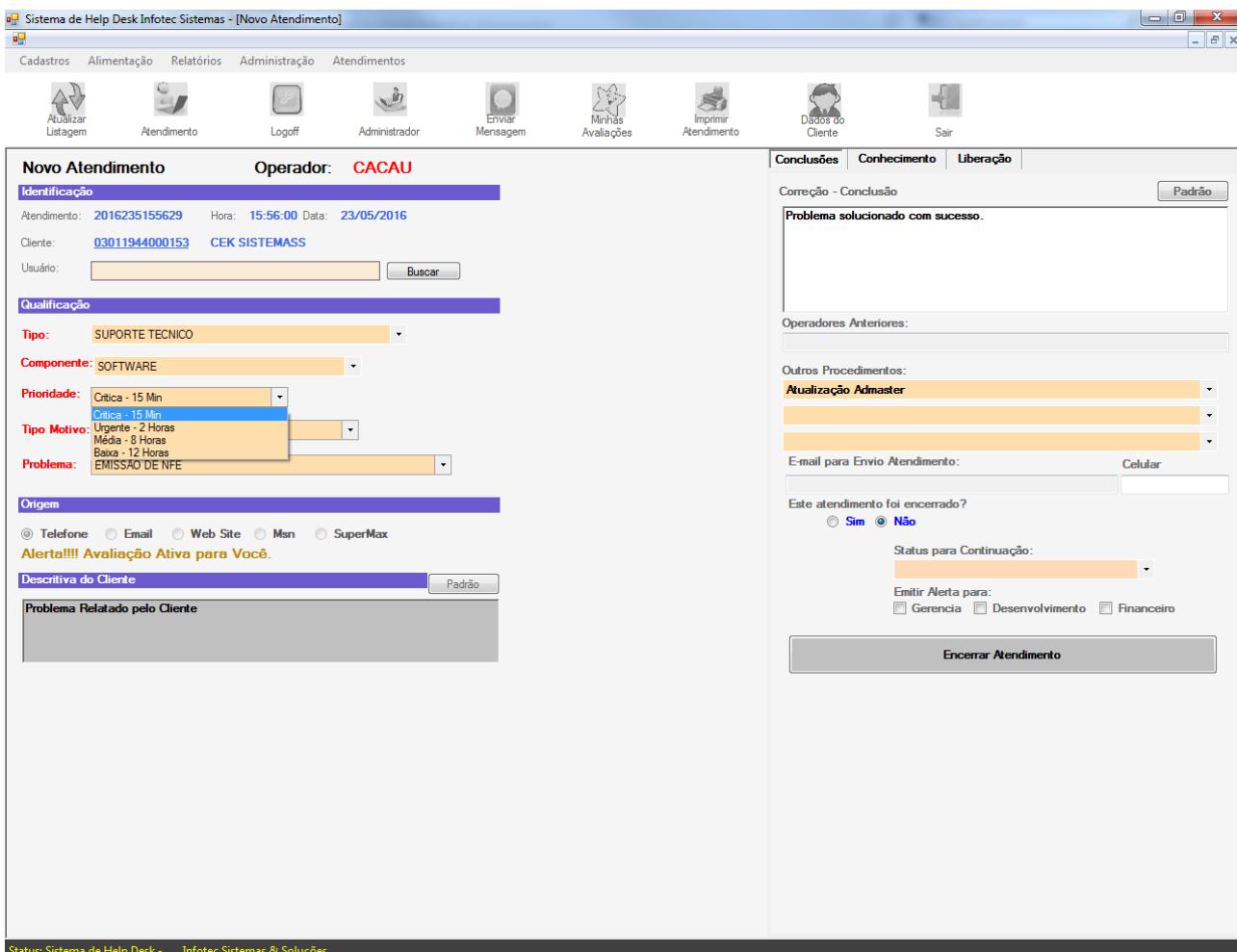


Tela Principal SuporteNew



Tela Abertura de Atendimento





The screenshot shows the 'Sistema de Help Desk Infotec Sistemas - [Novo Atendimento]' window. The top menu bar includes 'Cadastro', 'Alimentação', 'Relatórios', 'Administração', and 'Atendimentos'. Below the menu are several icons: 'Atualizar Listagem', 'Atendimento', 'Logoff', 'Administrador', 'Enviar Mensagem', 'Minhas Avaliações', 'Imprimir Atendimento', 'Dados do Cliente', and 'Sair'. The main form is titled 'Novo Atendimento' and shows the operator 'CACAU'. It contains sections for 'Identificação' (with Atendimento ID 201623155629, Hora: 15:56:00, Data: 23/05/2016, Client: 03011944000153, CEK SISTEMAS), 'Qualificação' (Type: SUPORTE TECNICO, Componente: SOFTWARE, Prioridade: Critica - 15 Min, Motivo: Urgente - 2 Horas, Problema: EMISSAO DE NFE), 'Origem' (Telefone selected), and 'Descrição do Cliente' (Problem Reported by Client). On the right, there are tabs for 'Conclusão', 'Conhecimento', and 'Liberação'. The 'Conclusão' tab shows 'Correção - Conclusão' with the message 'Problema solucionado com sucesso.' and a 'Padrão' button. The 'Liberação' tab has sections for 'Operadores Anteriores', 'Outros Procedimentos' (with 'Atualização Admaster' selected), 'E-mail para Envio Atendimento' (with 'Celular' selected), 'Este atendimento foi encerrado?' (with 'Não' selected), 'Status para Continuação', 'Emitir Alerta para' (with 'Gerência' selected), and a 'Encerrar Atendimento' button.

Tela de Abertura de Atendimento

Geralmente as telas de aberturas de atendimento são o momento em que você registra a descrição do problema relatado e posteriormente a solução aplicada por você, nesse momento a nossa base de conhecimento está sendo formada. O compromisso com esta etapa definira a importância dada por você aos clientes e posteriormente a empresa.

Após o encerramento do atendimento e conclusão da solicitação todo usuário do cliente receberá um e-mail para avaliação do seu atendimento, que será disponibilizada em forma de estrela variando de 1 a 5 estrelas. Com as informações do sistema e da central de atendimento (PABX) o supervisor de help desk consegue definir a qualidade do profissional de atendimento. Lembrando que sempre será possível monitorar todo o atendimento, com as gravações, relatórios, estatísticas, gráficos, tempo de atendimento, quantidade de atendimento.

### Como são distribuídas as ligações?

Toda ligação entrante após passar pelo autoatendimento (URA) ao entrar no seu grupo de entendimento que é composto por todos os operadores do seu setor, a busca será definida pelo supervisor através de configurações no PABX, entre alguma estão a linear, onde o pabx vai distribuindo conforme a entrada de forma sequencial para o P.A.



## Ambiente de Trabalho

O ambiente de trabalho deve ser de respeito e ordem. Limpeza e organização, incluído o uso adequado do uniforme, contribuem para a higiene, a segurança e a boa imagem da Empresa.

As empresas, em especial a nossa (Infotec Sistemas) não toleramos qualquer atitude gerada por preconceitos relacionados à raça, cor, sexo, religião, orientação sexual, classe social, nacionalidade, idade, estado civil, posição político-partidária ou qualquer tipo de incapacidade física ou mental dirigida a qualquer pessoa.

## Mandamentos da boa convivência

- Lembre-se de que você é um ser social; você precisa dos outros e os outros precisam de você. É a união que faz a força.
- 2- Controle as suas palavras, fale o necessário e em um tom de voz agradável.
- 3- Não magoe os outros com brincadeiras de mau gosto ou palavras ofensivas.
- 4- Não comente os defeitos alheios nem faça mexericos.
- 5- Tenha uma mente aberta para respeitar as opiniões dos outros e saiba discordar sem ofender.
- 6- Seja alegre e otimista. Irradie em volta de si um ambiente de bondade e confiança.
- 7- Mostre interesse por tudo que os outros fazem ou gostam. Alegra-se com os que estão alegres e dê seu apoio aos que estão em dificuldades.
- 8- Elogie os bons trabalhos, mesmo que não saiba quem os tenha feito.
- 9- Faça poucas promessas e cumpra-as.
- 10- Não seja mercenário a ponto de só fazer o bem a troco de recompensas.

Se você acendeu, APAGUE2- Se você abriu, FECHE3- Se você bagunçou, ARRUME4- Se você quebrou, CONSERTE5- Se você não sabe consertar, CHAME ALGUÉM QUE SAIBA6- Se você necessita de algo que não lhe pertença, PEÇA7- Se você não sabe como funciona, NÃO MEXA8- Se você pediu emprestado, DEVOLVA9- Se você levou, TRAGA10- Se não lhe diz respeito, NÃO SE META.Obs: **Não se esqueça que o local do seu trabalho é a sua 2ª casa.**

**REGRAS DE BOA CONVIVÊNCIA**• Seja alegre e comunicativo. Um “bom dia”, um “alô” custam pouco e rendem muito;• Seja simples e modesto. Se você possui qualidades “notáveis”, cedo ou tarde os outros notarão isso, como também descobrirão suas imperfeições;• Não economize sorriso: de todas as moedas circulantes no comércio da vida, o sorriso é a que compra maior porção de alegria pelo menor preço;• Por falar nisso, não compre briga porque sai caro;• Interesse-se pelos outros. Só assim os outros acharão você interessante;• Seja um bom conversador deixando que os outros falem mais;• Seja otimista. Quem vê tudo na existência pelo lado sombrio do derrotismo raramente cruza com amigos na rua porque a maioria deles dobra a esquina para escapar do encontro;• Faça aos outros, em lugar de críticas, quantos elogios puder fazer honestamente. As pessoas de um modo geral adoram ouvi-los e quando os recusam talvez no fundo esperem ser elogiados por isso;• Com os inimigos, declarados ou gratuitos, mantenha a sobriedade do cavalheirismo. Não fale mal por trás nem perca uma oportunidade de reconciliação, dando o primeiro passo, pois nada lhe garante que no dia seguinte um deles não seja a única pessoa capaz de



“salvar a sua vida”;• Compreenda que as pessoas que pensam diferente estão sinceramente convencidas de que o errado é você.

### **“Frases Feitas”**

Apenas pelas palavras o ser humano alcança a compreensão mútua. Por isso, aquele que quebra sua palavra atraíçoa toda a sociedade humana. (**Michel de Montaigne**)

Estamos todos num mesmo barco, em mar tempestuoso, e devemos uns aos outros uma terrível lealdade. (**G.K.Chesterton**)

Aprendemos a voar como os pássaros, a nadar como os peixes; mas não aprendemos a simples arte de vivermos juntos como irmãos. (**M. Luther King**)

Guardar ressentimento é como tomar veneno e esperar que a outra pessoa morra. (**Malachy McCourt**)

Olho por olho... e o mundo ficará cego. (**Gandhi**)

Se a força faz vencedores, a concórdia faz invencíveis. (**Provérbio**)

A solidão é muito bela... quando se tem alguém a quem o dizer. (**Gustavo Adolfo Becquer (1836-1870), poeta espanhol**)

Olha para as estrelas, mas não te esqueças de acender o lume no lar. (**Provérbio alemão**)

As pessoas são solitárias porque constroem paredes em vez de pontes. (**Joseph F. Newton**)

Encontrar defeito é fácil, mas fazer melhor pode ser difícil. (**Plutarco**)

Nenhum gesto de gentileza, por menor que seja, é perdido. (**Esopo**)

Quem recebe um favor nunca deve esquecer; quem faz nunca deve lembrar. (**Charron**)

Recompensa com uma fonte inesgotável quem te presenteou com uma gota de água. (**Provérbio Chinês**)

Se não conseguimos fazer-nos como desejariam, não devemos esperar que as outras pessoas sejam inteiramente de nosso agrado. (**Thomas Kempis**)

A porta mais bem fechada é aquela que pode deixar-se aberta. (**Provérbio chinês**)

Todas as pessoas do mundo sorriem no mesmo idioma. (**Morris Mandel**)

Uma pessoa para compreender tem de se transformar. (**Saint-Exupéry**)

Não direi mal de ninguém, mas só o que souber de bom acerca de cada pessoa. (**Benjamin Franklin**)

O segredo para viver em paz com todos consiste na arte de compreender cada um segundo a sua individualidade. (**Federico Luis Jahn**)



O poder só é limpo quando se traduz em serviço.

**Seja simples e modesto. Se você possui qualidades “notáveis”, cedo ou tarde os outros notarão isso, como também descobrirão suas imperfeições**

- Não economize sorriso: de todas as moedas circulantes no comércio da vida, o sorriso é a que compra maior porção de alegria pelo menor preço;
- Por falar nisso, não compre briga porque sai caro;
- Interesse-se pelos outros. Só assim os outros acharão você interessante;
- Seja um bom conversador deixando que os outros falem mais;
- Seja otimista. Quem vê tudo na existência pelo lado sombrio do derrotismo raramente cruza com amigos na rua porque a maioria deles dobra a esquina para escapar do encontro;
- Faça aos outros, em lugar de críticas, quantos elogios puder fazer honestamente. As pessoas de um modo geral adoram ouvi-los e quando os recusam talvez no fundo esperem ser elogiados por isso;
- Com os inimigos, declarados ou gratuitos, mantenha a sobriedade do cavalheirismo. Não fale mal por trás nem perca uma oportunidade de reconciliação, dando o primeiro passo, pois nada lhe garante que no dia seguinte um deles não seja a única pessoa capaz de “salvar a sua vida”;
- Compreenda que as pessoas que pensam diferente estão sinceramente convencidas de que o errado é você.

### **Atendimento por telefone ao usuário ( Referência pag. 147)**

Use uma saudação-padrão

Um mecanismo frequentemente utilizado em help desk é a saudação padronizada. Se você acha que se trata de uma questão burocrática e até monótona, engana-se. Existe toda uma estratégia “atrás das cortinas” que compreenderá agora. Ex:

**“Infotec Sistemas, Carlos falando. Em que posso ser útil?”**

Na frase acima você identificou a área, quem está atendendo, por último foi gentil oferecendo ajuda.

### **Segure a atenção dos seus usuários.**

Uma das técnicas mais utilizada e mais eficientes é sempre falar o nome do seu usuário.

“Toda pessoa terá um estímulo particular em seu ouvido dessintonizando tudo ao seu redor ao ouvir o som do seu nome sendo falado.”

### **Estratégia de Grice melhoram a comunicação**

Segundo Paul Grice, estudioso em comunicação projetou três procedimentos básicos para aperfeiçoar a troca de mensagens entre pessoas que podem ser aplicada em Help Desk.



**1-Seu usuário já entendeu a mensagem:** Muitas vezes explicar demais a solução de um problema complica a sua mensagem.

**2-Você perce que ele não entende a mensagem:** Interrompa imediatamente seu discurso e mude o planejamento. Você distingue essa situação quando seu usuário gagueja, devaneia, deixa escapar os tradicionais “arrã” ou “patina na interpretação da mensagem pedindo-lhe para repetir a explicação. Diante disso mude de estratégia, esclareça de outra forma.

**3-Você errou? Não banque o esperto:** Seu usuário ligará novamente por causa disso. A melhor abordagem é desculpar-se, informar que cometeu uma pequena confusão, que tal explicação é para outro caso. Corrigir-se e apresentar o método adequado a proceder. Isso evita conflitos posteriores e incômodos indesejáveis.

#### **O que é positivo durante o dialogo Help Desk x Usuário?**

- Criar um clima favorável durante a conversação
- Escutar também os sentimentos e não apenas as palavras
- Estar atendo às pistas, tom de voz, etc..
- Periodicamente verificar o entendimento: “É isto o que está me dizendo?”
- Demonstrar aceitação e entendimento, verbal e não verbalmente.
- Fazer perguntas exploratórias e abrangentes.

#### **O que é negativo durante o dialogo Help Desk x Usuário?**

- Tentar Mudar a opinião do outro
- Resolver o problema para o outro (Tomar decisões e fazer aquilo que é de obrigação do usuário.)
- Dar conselhos
- Julgar
- Explicar ou interpretar o comportamento da outra pessoa.
- Revidar se a outra pessoa se mostrar hostil, procure entender a causa da raiva.
- Fazer perguntas sobre o “porquê” dos sentimentos.

**“Se o cliente não comprehende, não há Comunicação, mas, sim, falação.”**

