
Gestão da Qualidade em Contact Centers com ênfase na Norma COPC-2000

AUTOR: BARRETO, Maycon Claudino

ORIENTADOR: Oscar Ciro Lopez

RESUMO

Este trabalho teve como objetivo analisar a importância da qualidade em serviços nas empresas de Contact Centers, e a viabilidade da implantação e aplicação da Norma COPC-2000 nessas empresas. No presente estudo foi levantado o problema da qualidade dos serviços prestados no ramo de telemarketing e a forma como tem se comportado os clientes abordados pelo telemarketing. Verificou-se que o principal motivo de muitas empresas perderem seus clientes é pela indiferença dos atendentes nas centrais de contatos disponíveis aos consumidores de seus produtos e serviços. E que para profissionais da área de segmento de “Contact Center” é muito importante valorizar a qualidade no atendimento, pois o serviço vem sendo muito analisado e percebido pelos clientes. A proposta deste estudo é mostrar que a Norma COPC é baseada justamente em processos de serviços, orientada ao cliente com foco nos resultados da empresa, focando no valor e nas necessidades dos clientes. E que através de sua implantação e aplicação trazem benefícios para melhoria da performance de produtos e serviços, introdução e efetiva sedimentação de processos mais duradouros e ajustados aos processos inerentes à realidade dos “Contact Centers” e a garantia de comunicação mais eficiente e eficaz com seus clientes. A Norma já vem sendo aplicada em algumas empresas e com sucesso alcançado, seus resultados indicaram um grau de satisfação alto pelas empresas que já aplicam os procedimentos da Norma. Contudo obteve-se informações importantes quanto a qualidade de serviços nas empresas de contact center, que só vem a comprovar o quanto é válido e importante a implantação da Norma nessas empresas.
