



Fazer internamente ou **terceirizar** o atendimento ao cliente?

O atendimento ao cliente é uma peça fundamental para qualquer empresa, isso porque permite que se aproxime dos consumidores e crie um vínculo com eles.

À medida em que o empreendimento cresce, as demandas a serem atendidas também aumentam, e seus clientes merecem atendimento de qualidade.

E qual a melhor forma de atendê-los?

Existem duas situações, de modo geral.

A primeira opção é manter uma equipe interna responsável pelos atendimentos. A segunda alternativa é terceirizar esse serviço para uma empresa especializada. Ao escolher a terceirização, o atendimento é conduzido por profissionais com expertise na área, garantindo maior eficiência e qualidade no suporte ao cliente.

As duas empresas firmam um contrato que permite, muitas vezes, que o atendimento ao cliente ocorra mesmo fora do horário de funcionamento da empresa.

Um exemplo do atendimento terceirizado, são as secretarias compartilhadas. Esse tipo de serviço é muito comum quando não existe demanda suficiente para contratar uma secretária exclusiva, que fique por conta de uma empresa durante todo o seu dia. Nesse caso, algumas empresas se juntam e contratam apenas uma pessoa que atende à demanda de todas elas. Mas será que isso realmente funciona? É uma boa ou má ideia?

Confira os prós e contras de cada um deles, e depois, poderá escolher tranquilamente entre terceirizar o atendimento ao cliente por meio de um call center ou fazer isso dentro da empresa.

MANTER UM CALL CENTER INTERNO

Fazer os atendimentos ao cliente dentro da sua empresa, pode até parecer, no primeiro momento, mais em conta do que terceirizar.

Muitas empresas escolhem essa opção por julgarem ser pequenas demais para contratar um serviço especializado.

Para conseguir fazer esse atendimento com qualidade, será necessário investir em infraestrutura e, principalmente, em GENTE. Você vai precisar treinar sua equipe para que ela

saiba solucionar os problemas da melhor maneira possível. Ter que fazer esse treinamento pode ter um lado positivo e um negativo.

Ter uma equipe trabalhando nesse atendimento dentro da empresa, significa que você conseguirá acompanhar os processos mais de perto e, até mesmo, intervir caso seja necessário. O responsável pelo time mesmo dará os feedbacks e treinará a equipe segundo a sua forma de trabalho, mas encontrar e treinar uma equipe para que ela se torne totalmente qualificada gasta tempo e custa caro.

Para quem trabalha em áreas complexas que exigem um maior nível de conhecimento do assunto na hora de atender o cliente, manter um atendimento interno pode ser bem interessante. Nesse caso, quem não está imerso no processo e não conhece o assunto a fundo, por mais que seja muito bom em atender os clientes, não conseguirá resolver tudo o que precisa, e é claro, isso vai te gerar muito mais trabalho.

Por isso, é preciso fazer uma análise da sua demanda e da sua área de atuação para saber se o atendimento interno de fato resolverá o seu problema.

TERCEIRIZE O ATENDIMENTO

No mercado existe uma gama de opções de empresas especializadas em atendimento ao cliente. Essa especialização é a grande vantagem de terceirizar o atendimento, o provedor poderá contar com pessoas treinadas e com uma estrutura pronta para atender seus clientes da melhor forma possível. Essa é a atividade principal dessas pessoas, por isso, sem dúvidas elas serão muito boas nisso.

ATENDIMENTO INTERNO

Prós

- ✓ Total controle dos processos;
- ✓ Atende à pequenas demandas;
- ✓ Pode oferecer atendimento mais personalizado em serviços mais complexos.

Contras

- Alto investimento em qualificação da equipe
- Gastos com infraestrutura
- Sobrecarga do gestor
- Dificuldade em escalar
- Falta de especialização do time

ATENDIMENTO TERCEIRIZADO, BASEADO NO QUE A BELLUNO OFERTA:

Prós

- ✓ Mão de obra e infraestrutura especializada em atendimento;
- ✓ Otimização do atendimento ao cliente;
- ✓ Funciona como um filtro de problemas, só chega ao gestor e setores específicos, problemas que realmente não conseguiram ser resolvidos antes;
- ✓ Sem envolvimento com contratação de CLT para os horários que envia para a terceirizada;
- ✓ Fim do estresse com atendimento aos finais de semana e à noite;
- ✓ Proporciona ao provedor ter escalabilidade rápida no atendimento para acompanhar o crescimento;
- ✓ Abre espaço na agenda do empresário e gestores para planejar o crescimento do provedor;
- ✓ Fim da preocupação com a rotatividade e treinamento de atendentes;
- ✓ Cria padrão de atendimento no provedor;

Contras

- Dificuldade em alinhar culturas.
- Falta de estrutura do provedor.
- Ausência de uma figura central para ser o interlocutor dessa parceria.

É importante que a cultura do provedor e da terceirizada estejam alinhadas, para garantir uma experiência consistente para os clientes.