



Workshop – Produtividade em Service Desk

Carga Horária: 04 horas

Objetivo:

Proporcionar aos atendentes ou operadores das operações de Service Desk, uma imersão nos problemas do cotidiano da operação, trazendo à tona os conceitos mais comuns e produtivos para melhoria do atendimento

Pré-Requisitos:

Nenhum

Público Alvo:

Profissionais que atuam nos níveis 1 e 2 em Service Desk, gestores e coordenadores de centrais de atendimento

Grade do curso:

Item	Carga Horária
<ul style="list-style-type: none">• O que é um Service Desk• Importância do bom atendimento telefônico• Postura no atendimento (Script de atendimento, Gírias, uso de informalidades etc.)• Registro e Qualidade nos chamados (Falta de registro, falta de dados, falta de detalhes e problemas com a escrita: Gramática e redação)• Feedback dos chamados (Falta de retorno aos usuários)• Faltas e Atrasos (Atrasos e faltas constantes sem satisfação ou aviso em cima da hora)• Comprometimento (Não dar a devida atenção aos casos críticos e bom senso para entender esses casos)	04 horas