



ATENDIMENTO HUMANIZADO EM UMA ERA DE "BOTS".


Eugênio Carlos B. Junior
Coordenador de Relacionamento - CRSB

PARANA
PREVIDÊNCIA

INOVAÇÃO TECNOLÓGICA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO É INEVITÁVEL


A adequação fiscal do Estado exige que o governo faça mais com menos recursos. Daí a prioridade para a qualidade do gasto público. (Marcos Alonso)





Não é porque você utiliza uma tecnologia para atender o cliente que isso significa que seu atendimento não é humanizado.

A tecnologia pode ser usada para facilitar a interação, colher informações, agilizar o atendimento e criar uma experiência mais agradável para o consumidor.



EMPATIA

Mais do que simpatia, os atendentes precisam ter empatia para entender as dores do cliente, suas dificuldades e seus desejos.

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

comunicação mais próxima, mostrando que a empresa se importa com os problemas apresentados e está buscando a melhor solução para resolvê-los.

ATENDIMENTO HUMANIZADO

CAPACITAÇÃO

Mais do que colaboradores que sigam diretrizes no momento do atendimento, deve focar em inteligência emocional para lidar com clientes de forma empática.

FEEDBACK

Não há ninguém melhor para avaliar o atendimento do que seu cliente

DESAFIOS



Pandemia

Migração

Recadastramento

CallCenter

BENEFICIÁRIOS

105.776

APOSENTADOS

28.464

PENSIONISTAS

ATENDIMENTO

Central de Atendimento: 54.604, CallCenter: 53.271 - TOTAL: 107.875

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

1

Central de Atendimento

2

Call Center

3

Interior do Estado

4

Emails



INOVAÇÕES

FOCO EMPATIA

CONVÊNIOS - SEED, PMPR, BMPR

PARCERIAS - CELEPAR, ESCOLA DE GESTÃO, OAB, SINDICATOS

PROJETOS - CURSOS IDOSOS, TREINAMENTOS



CADA VEZ QUE A TECNOLOGIA AVANÇA
O SER HUMANO DEVE AVANÇAR NA
SUA HUMANIZAÇÃO, SEJA MAIS
HUMANO.

Ronald Parada

(Especialista em Marketing)

