



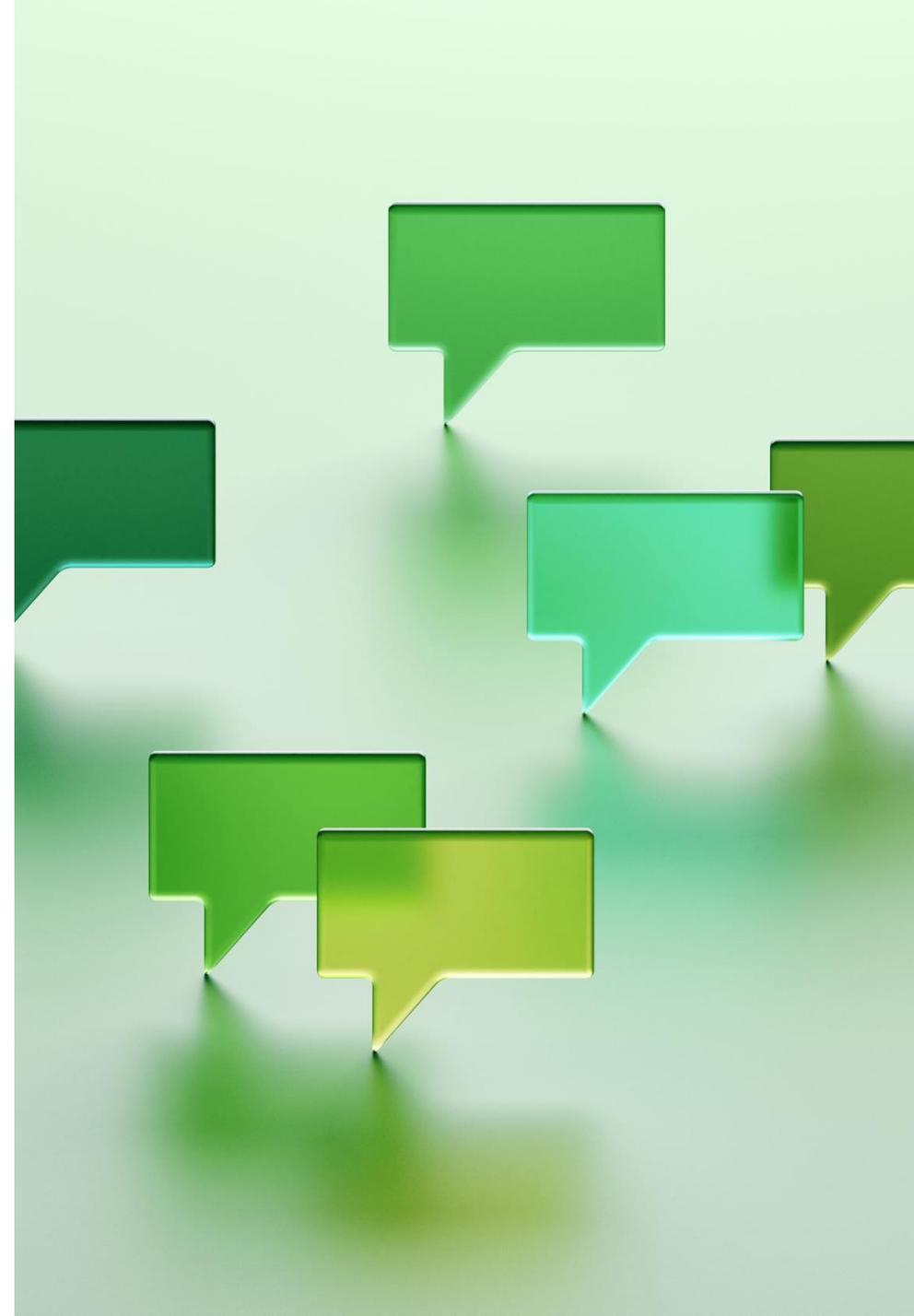
---

## CENTRAL DE RELACIONAMIENTO

---

## APRESENTAÇÃO DA ÁREA

- A Central de Relacionamento pode ser o primeiro contato do cliente, onde informa, esclarece, indica, comunica e apresenta todas as nossas operações e suas particularidades;
- Atua como interface com áreas internas e mantém a comunicação dos canais de relacionamento atualizada;
- Atende com cordialidade, clareza e agilidade. Nossa missão é reduzir ao máximo os pontos de contatos com o cliente, sempre com empatia e respeito à diversidade dos nossos públicos.



# FUNÇÃO COORDENAÇÃO



1. Acompanhamento e supervisão da operação das casas junto com os agentes.



2. Mediação de conflito com clientes.



3. Desenvolvimento de KPI's para área.

1. Pós -venda.
2. Planejar escala dos colaboradores ajustada ao movimento de maior operação nas casas.
3. Coordenar comunicação e ações junto com as áreas parceiras (Marketing, Operação e Eventos).
4. Fornecer feedbacks aos colaboradores sobre seu desempenho baseado em métricas.
5. Controle do sistema de reservas (GetIn e ZigPay), Vendas de couvert (Total Acesso) e canais de atendimento (Zendesk).
6. Atuação na solução de problemas com clientes, junto as áreas do financeiro e gerência das casas
7. Revisão das regras de reserva periodicas (Bar Brahma, Riviera, Jacaré e Orfeu);

# FUNÇÃO AGENTE



Atendimento ao cliente



Compreensão inicial de problemas ocorridos nas casas



Report de informações aos responsáveis

1. Prestar informações gerais, das casas, cardápio, horários, shows, cancelamentos (quando ocorrem), etc.
2. Manuseio do sistema de reservas (GetIn), Vendas de couvert (Total Acesso) e canais de atendimento (Zendesk)
3. Alimentar a planilha de SAC com notificações positivas ou negativas vindas de qualquer canal.
4. Manter diálogo e interface com os gestores, gerentes e equipes operacionais das casas para prestação de serviços adequados.



Os agentes da Central de Relacionamento serão capacitados a conduzir a resposta inicial aos clientes, seja para EVENTOS, ATENDIMENTO COMUM E RESERVAS NO HOTEL, registrar as reclamações/elogios na área de SAC.



A depender do assunto, será direcionado ao responsável para tratativa

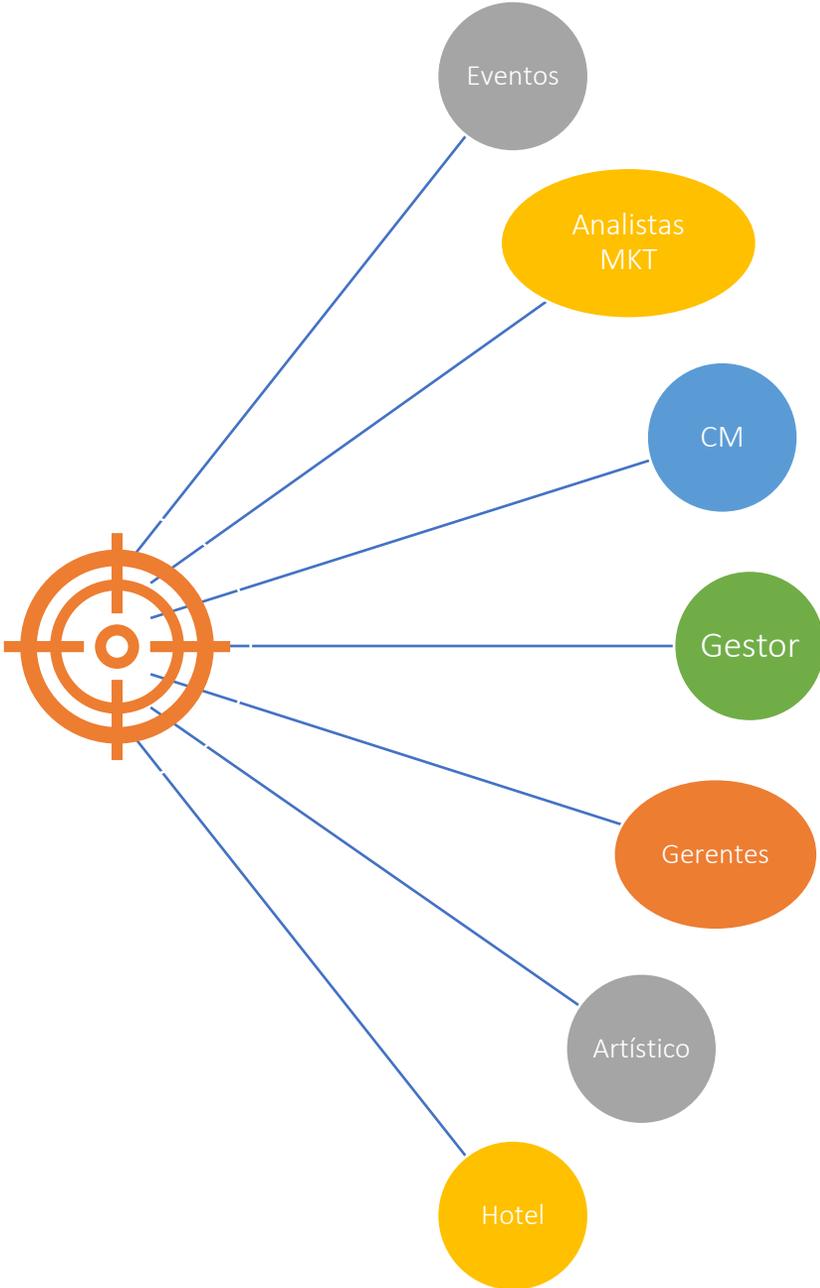


A Central de Relacionamento compila e controla todas as entradas de informação e consolida o relatório de atendimentos periodicamente



Os analistas de marketing, gerentes e gestores de Squad receberão os relatórios para construir um panorama dos tópicos mais procurados pelos clientes e mitigar problemas evidenciados.

# PROCESSO DE ATIVIDADES GERAIS



# PARCEIROS INTERNOS



## EVENTOS

Em diversas situações, identificamos reservas simples como oportunidade de eventos;



## MARKETING/ COMMUNITY MANAGERS/ UNIDADES

Atuamos como interface para tratativas de ocorrências positivas ou negativas;



## ARTÍSTICO

Responsável pelo conteúdo das programações, abastece a Central que repassa informação sobre a programação das casas, nesse sentido, atuamos também como "termômetro", da procura dos shows



## FINANCEIRO

Interlocução com a área sobre estorno e transações bancárias, pagamento indevido, nota fiscal, entre outros.



## FERRAMENTAS DE TRABALHO

- GetIn (reservas e tickets)
- Zendesk
- Total Acesso

# SWOT CENTRAL

Ferramentas

Equipe

Tempo de atendimento extenso

Excesso de conteúdos para um agente

Trabalho reativo (a equipe pergunta por estar rendida com o cliente na linha sem a informação)

Estender o modelo as outras marcas  
Unificar atendimento de eventos e reservas

Desenvolver uma régua de relacionamento com o cliente

Possibilidade de cross/collab entre marcas

Operações não reconhecerem o trabalho feito pela Central

Chatbot



# PLANEJAMENTO 2023

---

# METAS 2023

- CONFIGURAR CALENDÁRIO INTEIRO NAS PLATAFORMAS DE GESTÃO
- DEDICAR AGENTES AOS ATENDIMENTOS
- INTEGRAR TODAS AS CASAS AO ECOSISTEMA DE ATENDIMENTO ZENDESK
- DESENVOLVER SITES PARA TODAS AS CASAS
- REUNIÕES PERIÓDICAS PARA DESENVOLVER PLANOS DE AÇÃO

# 1º SEMESTRE 2023



JANEIRO

01 DOM Dia da Confraternização Universal

25 QUA Aniversário de São Paulo



FEVEREIRO

17-25 Carnaval



MARÇO

08 QUA Dia Internacional da Mulher



ABRIL

09 DOM Páscoa

21 SEX Tiradentes



MAIO

01 SEG Dia do Trabalho

14 DOM Dia das Mães



JUNHO

08 QUI Corpus Christi

12 SEG Dia dos Namorados

24 SÁB Dia de São João

# 2º SEMESTRE 2023



JULHO  
09 DOM Dia da Revolução Constitucionalista



AGOSTO  
13 DOM Dia dos Pais



SETEMBRO  
07 QUI Dia da Independência do Brasil



OUTUBRO  
12 QUI Dia das Crianças e Nossa Senhora Aparecida  
31 TER Halloween



NOVEMBRO  
02 QUI Finados  
15 QUA Proclamação da República  
20 SEG Dia Nacional da Consciência Negra



DEZEMBRO  
24-25 Natal  
31 DOM Véspera de Ano-Novo

# BENEFÍCIOS ZENDESK

01

Gestão e controle de dados

02

Interface e recursos que auxiliam o agente a atender melhor os clientes

03

Métricas de tempo, canais, marcas e assuntos que os clientes procuram (tabulação em construção)

04

Bot e FAQ para os sites

05

Agentes de Relacionamento são avaliados pelos clientes

# DADOS OBTIDOS



TEMPO DE RESPOSTA MÉDIA:  
ATENDIMENTO: 19 MINUTOS  
SAC: 3 HORAS



TEMPO DE RESOLUÇÃO MÉDIA:  
2H23 MINUTOS



ÍNDICE DE AVALIAÇÃO POSITIVA  
NO ATENDIMENTO É DE 95,7%



RECLAMAÇÕES REPRESENTAM 2%  
DE TODOS OS ATENDIMENTOS  
(ÍNDICE DEZEMBRO)

# MODELO DE RELATÓRIO



# REUNIÕES PERIÓDICAS PARA DESENVOLVER PLANOS DE AÇÃO

## RELATÓRIO DE SAC + NPS

### MENSAL

CC: Analistas de MKT e Gerentes, Gestor de Squad

- ACOMPANHAMENTO DA CASA
- TOMADA DE DECISÕES
- PDCA

### BIMESTRAL

CC: CHRO, CMO, COO, CEO...

- Análise de desempenho, evolução e performance dos KPIs e pessoas



## CALENDÁRIO MENSAL

ATÉ DIA 03 DO MÊS  
SEGUINTE

## CALENDÁRIO BIMESTRAL DE RELATÓRIOS

JAN - FEV	05/03/2023
MAR - ABR	05/05/2023
MAI - JUN	05/07/2023
JUL - AGO	05/09/2023
SET - OUT	05/11/2023
NOV - DEZ	05/01/2024