

Há exatamente um ano, a Forluz concluía o processo de primarização da Central de Atendimento Telefônico (0800). A decisão de encerrar o contrato com o fornecedor e incorporar a atividade com equipe própria teve como objetivo elevar a qualidade do serviço prestado ao participante.

E os resultados comprovam que a iniciativa foi bem-sucedida. Em poucos meses, a Fundação superou os indicadores de satisfação. Atualmente, sete atendentes recebem cerca de 2.500 chamadas por mês. Eles são monitorados por uma supervisora e contam com suporte e treinamentos de reciclagem frequentes das áreas técnicas.

Com isso, a Forluz consegue solucionar cerca de 90% das solicitações recebidas logo no primeiro contato e alcançar um percentual de satisfação de 99%. Números que refletem a excelência do atendimento prestado e motivam a equipe a avançar mais a cada dia.

Fonte: Forluz, em 02.04.2019.