

Suporte e Sucesso do Cliente Guia de Conquistas

Seu helpdesk registra tudo o que você faz. CSAT, tempos de resposta e tags dos chamados são a sua evidência — sem precisar de relatório do gestor.

NÚMEROS QUE VOCÊ TEM EM MÃOS

CSAT / NPS

chamados resolvidos por dia

tempo de primeira resposta e de resolução

taxa de escalonamento

retenção líquida / churn (CS)

macros e documentos escritos

contas sob sua responsabilidade

ANTES E DEPOIS

X Responsável por responder chamados de suporte.

✓ Resolvia mais de 40 chamados/dia com 95% de CSAT entre chat e e-mail.

X Ajudava clientes com problemas no produto.

✓ Reduzi o tempo de primeira resposta pela metade criando uma biblioteca de 60 macros que o time ainda usa.

X Escalava casos complexos.

✓ Reduzi os escalonamentos para a engenharia em 30% escrevendo o playbook dos 20 principais problemas.

X Gerenciava uma carteira de contas.

✓ Cuidei de 45 contas e elevei a retenção líquida para 108% com revisões trimestrais proativas.

X Lidava com reclamações de clientes.

✓ Reverti 12 contas em risco para a renovação liderando uma tática de retenção que o time adotou.

ESTIMATIVA HONESTA

Os chamados repetidos caíram cerca de 30% depois do FAQ que você escreveu — você contou as tags dos chamados antes e depois no helpdesk.

POR SENIORIDADE

JÚNIOR Resolvia mais de 40 chamados/dia com 95% de CSAT.

PLENO Reduzi o tempo de primeira resposta em 50%; retenção líquida de 108%.

SÊNIOR Desenhei o modelo de suporte em níveis e integrei 8 novas contratações; o CSAT do time subiu de 82% → 94%.