

****

**CANDIDATURA**

**ENTREVISTA PESSOAL**

**RESPONSÁVEL DE CONTACT CENTER**

# 1 - PESSOAS E COMUNICAÇÃO

* 1. Para além dos inquéritos de satisfação existentes na sua empresa, criou algum método ou utiliza algum processo para medir a satisfação da sua equipa?
  2. Quais são os principais desafios com que se depara para liderar a sua equipa com êxito? Como os enfrenta?
  3. Explique que tipo ou tipos de comunicação mantém com os elementos da sua equipa, e com que frequência. Nomeadamente:

|  |
| --- |
| 1. Com as pessoas que dependem diretamente de si |
| 1. Com o nível seguinte (se houver) |
| 1. Com os Agentes /Operadores |

* 1. O que considera fundamental nessa comunicação?
  2. Que programas de motivação de equipas e pessoas existem na empresa?
  3. Algum foi criado por si? Como o aplica?
  4. De que forma consegue medir e avaliar se os colaboradores do seu Centro de Atendimento estão a fazer um bom trabalho?
  5. Que tipo de iniciativas criou, desenvolveu ou implementou para ajudar ao equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal da sua equipa?
  6. Descreva com detalhe uma reclamação de um cliente, que tenha tido que gerir. Explique-nos como o fez e qual o resultado alcançado.

# 2 - cultura empresarial, regulamentos e política da empresa

* 1. Que métodos ou processos utiliza para conhecer e garantir a aplicação dos regulamentos e políticas internas da empresa, na sua equipa?

# Questões Para o superior hierárquico do candidato responsÁvel de cONTACT CENTER

# Como é a relação do/a Candidato/a com os colegas/equipa?

# Que contributos foram dados pelo/a Candidato/a para um bom ambiente de trabalho no Centro de Atendimento?