Essência
Desk Manager

Índice

Objetivos do documento | 03

Boas-vindas | 04

Nosso Propósito | 05

Nossos Valores | 06

Nossa Personalidade | 07

Nossa definição | 8

Desk Manager, o que é? | 9

O que cultivamos? | 10

Algumas dicas e boas práticas | 15

Descomplique | 16

Cultura de dados | 17

Comportamento da equipe | 18

Ética e respeito | 19

Empatia | 20

Diversidade e inclusão | 21

Assédio | 22

Tempo | 23

Errar | 24

Delegar | 25

Fofocas | 26

Equipamentos e ambientes | 27

Considerações gerais | 28

Home office ou presencial | 29

Dress code | 30

Objetivos do documento

Este documento foi construído para te ajudar a entender um pouco mais sobre o nosso mundo.

Pode ser utilizado como um guia para você identificar no que acreditamos, qual a nossa personalidade, valores e sentimentos.

Quando consultar?

Sempre que surgir alguma dúvida quanto às suas ações, ou ao que cultura Desk Manager acredita.

Bem-vindos ao nosso jeito Desk de Ser

Somos jovens e engajados com foco no sucesso do cliente

Você foi a pessoa escolhida para embarcar nessa com a gente. Para isso, precisa ficar por dentro de tudo o que somos, acreditamos e que a partir de agora você também faz parte.

Vamos nessa?!

Nosso propósito

Ajudar os clientes a tornarem o atendimento uma vitrine dos seus negócios.

Desk Manager

Nossos valores

Parceria

Prezamos o respeito e o acolhimento de todos. Não importa qual seja a orientação sexual, etnia ou religião.

Estimulamos que cada um encontre a própria alquimia da sua essência: o que a torna única, suas principais competências e atributos.

Confiança

Ubuntu! Estamos todos integrados e nos movemos coletivamente porque entendemos a importância e o impacto de tudo o que somos e fazemos!

Transparência

Para alcançar os resultados que esperamos, é necessário que a comunicação seja transparente e com linguagem acessível.

Melhoria contínua

Construir a nossa jornada é uma tarefa coletiva.

Aprendemos e erramos juntos.

Ajudamos uns aos outros a encontrar novas formas de solucionar desafios. Afinal, para a gente, não há desafio sem solução.

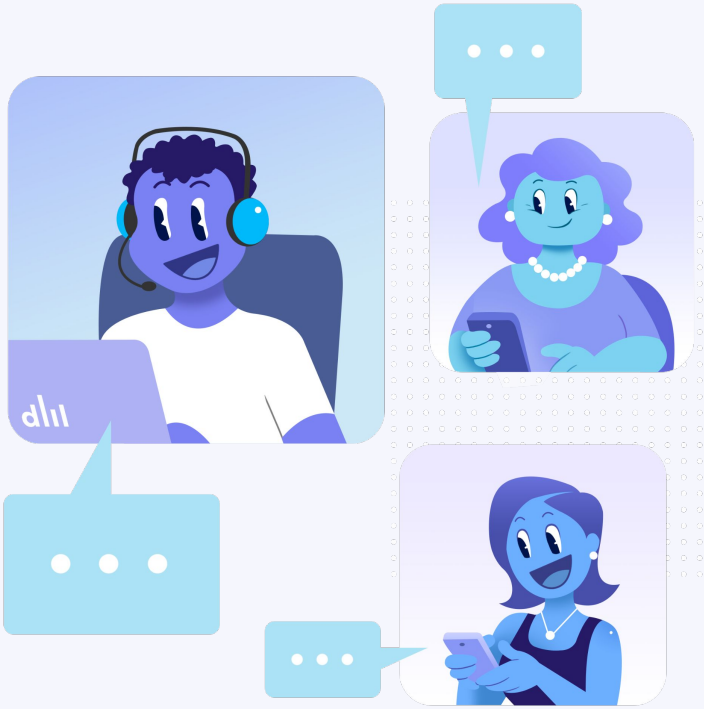
Nossa personalidade

Se a **Desk Manager** fosse uma pessoa, como seria?

É uma pessoa carismática, profissionalmente experiente, gosta de escutar e ajudar os outros. Quando precisa é firme e inspira a transformação por onde passa.

É elegante e ao mesmo tempo básico, seu estilo é atemporal.

Mora em São Paulo, capital.



Desk Manager

Vamos explicar a seguir o que somos, o que fazemos e como nos definimos como empresa.

Assim, a resposta vai estar na ponta da língua e facilitar quando perguntarem para você:

O que você faz?!
O onde você trabalha?!

hehe :) Vamos lá?!

Desk Manager

O que é?

Software de gestão de atendimentos e controle de chamados.

Somos um software de atendimento omnichannel de help desk, service desk, SAC e CSC que controla e organiza chamados, otimiza a gestão de atendimentos e possui dashboards dinâmicos divididos por aplicativos que facilitam a operação de um negócio.

São diversas funcionalidades para uma gestão completa e otimização de qualquer operação de atendimento: indicadores e relatórios personalizados, automações e workflows de chamados, gestão de prazos de atendimento (SLAs e OLAs), gestão de projetos em Kanban, controle de inventário, gamificação, ferramenta de chat e integração oficial com WhatsApp e Telegram, Chatbot, pesquisa de satisfação, controle de despesas, base de conhecimento e muito mais.

Atendemos diferentes segmentos de mercado e atuamos ativamente buscando por soluções diferenciadas para cada tipo de negócio.

O que cultivamos?

Agora que já nos conhece, você vai entender como colocamos nossos valores em prática.

Parceria

Se a solução para o cliente implica em dividir nossos ganhos ou perdas com parceiros, faremos com a mesma disposição.

- Buscar a solução para o cliente em primeiro lugar;
- Lucrar não está acima de entregar uma ótima solução;
- Todos os pontos delicados tem que serem ditos;
- Não fale mais do que o necessário;
- Nunca se atrase para as reuniões;
- Chegue sempre com o máximo de antecedência possível, seja online ou presencial;
- Sempre que for atrasar avise com antecedência, nunca às vésperas.

Confiar e confiança

“É preferível arriscar perder negócios, descobrindo más parcerias, e mostrar que confiamos no próximo e em nosso trabalho.”

- Sempre apresentamos o cliente;
- Não passamos por cima de ninguém;
- Os negócios são abertos para todos;
- Combinado é combinado.

Transparência

NÃO HÁ: Clientes secretos, clientes por fora, falta de consenso, negócios não divulgados e demandas confidenciais.

“Somos uma equipe, e todos estamos juntos atrás do mesmo sonho.”

Portanto, focamos:

1. Em **pessoas**, todas muito bem informadas para onde estamos indo e o que cada um deve fazer.
2. Em avaliar e trabalhar nossos **pontos fortes e fracos.**
3. Em **aproveitar as oportunidades** e minimizar as ameaças.
4. Em **fixar as ações nos objetivos traçados** anualmente e programados para cada trimestre.
5. Em ter **clareza da nossa rota** e corrigi-la sempre que necessário.
6. Em evitar análises precipitadas e **ser criterioso e analítico.**
7. Em **comunicar nossos objetivos** de forma clara e com linguagem compreensível.
8. Em promover a **quebra de paradigmas** e a **ampliação da visão** ao implantar as mudanças necessárias.
9. Em **delegar** autoridade e responsabilidade com realidade e confiança, para que todos realmente se envolvam no processo de tomada de decisão.
10. Em **criar** canais que favoreçam a **discussão** de questões que devem ser compartilhadas e resolvidas de forma a garantir o **alto desempenho.**
11. Em **transformar** as pessoas participantes em “proprietárias do negócio”, pelo capital intelectual.
12. Em definir **recompensas** associadas ao atingimento de **metas.**

Melhoria contínua

“Contribua, fale, destaque, aponte, argumente, mas com respeito.”

- Sempre traz ótimos pontos de melhorias;
- Receber e transmitir feedback constante;
- Por mais que algo prejudique o momento. Reflita e entenda a importância de ser dita no tempo certo; e
- Não tenha "medo" de dar ou receber seu feedback e/ou falar com seu líder direto ou outros líderes, todos estão aqui para crescermos juntos.

Temos algumas **dicas** para você executar seu trabalho de maneira tranquila.

Descomplique

“Para todo assunto complexo, existe um jeito fácil para a resolução.”

- Foco na solução;
- Seja objetivo e simples;
- Busque por praticidade;
- Faça o necessário;
- Faça o que deve ser feito;
- Entregue o melhor resultado; e
- Se possível conte com seu Time.
- Duas cabeças pensam melhor que Uma.

Cultura de dados

“Não há espaço para suposições, pois elas abrem espaços para erros.”

- Tenha uma opinião baseada em dados;
- Sempre valide as informações mais de uma vez;
- Faça um acompanhamento contínuo;
- Ninguém é dono da razão.

Comprometimento da equipe

“Criar hábitos que serão transformados em valores com o tempo.”

- Responder e-mails o mais rápido possível.
  Negocie um SLA com seu líder;
- Responder mesmo quando não é diretamente para você;
- A sua prioridade nem sempre é a mesma que a do outro...;
- Sempre estar disposto em ajudar o próximo;
- Respeitar os parceiros e não os colocar como concorrentes;
- Tudo pode e deve ser combinado com antecedência.

Não importa quem seja

A ética e o respeito é uma de nossas marcas registradas.

“Criar hábitos que serão transformados em valores com o tempo.”

Clientes, concorrentes, parentes, fornecedores, parceiros, funcionários, amigo e colegas são tratados iguais.

Sempre com sorriso no rosto e disposição para escutá-los. Escute prestando atenção e responda olhando nos olhos sempre.

Respeito

Fale baixo;

Respeite o “quadrado” vizinho;

Não trate melhor quem te trará benefícios;

Com licença, bom dia, olá, como está?,
muito obrigado e similares, SÃO OBRIGAÇÕES;

Empatia

“É composto por alguns fatores fundamentais, que nos sustentam e impulsionam."

- Coloque-se no lugar do outro;
- Pense nas consequências das suas falas e atos;
- Pense que a piada poderia ser você; e
- Pense que existe um ser humano com sentimentos como você do outro lado da comunicação.

Diversidade e inclusão

"Sexismo, racismo, homofobia e afins não deveriam ter espaço na sociedade. No ambiente profissional, muito menos."

- Diversidade é uma vantagem competitiva;
- Empresas diversas costumam gerar resultados melhores;
- Respeito é bom e todo mundo gosta;
- Se sua brincadeira vem seguida de uma desculpa, não brinque assim! Existem outras formas de brincar sem magoar;

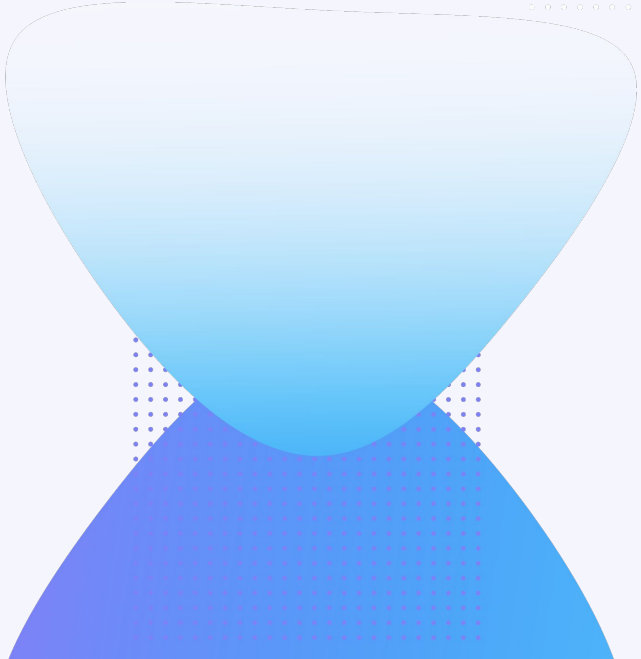
Respeito

- Queremos um mundo livre de inconveniências e desrespeito, e isso começa com cada um de nós;
- Reflita suas atitudes, e pense antes de agir;
- O desconforto ou situações em que a pessoa se sinta invadida, são intoleráveis e com consequências severas;
- Prevenção implica em educação;
- Canal para denúncias e apoio para quem sofrer abuso;

Tempo

“O tempo é algo intangível portanto muito preciso.”

- Quem faz gestão do tempo vive melhor;
- Respeite o tempo do outro;
- Respeite seu tempo;
- Tempo não é dinheiro;
- Tempo é tempo.



Errar

"Errar é humano, mas não precisa persistir."

- Erre rápido, e foque em acertar;
- Errou uma vez? Acerte 10!
- Aprendemos com os erros; e
- Tenha um olhar de águia para evitar erros.

Delegar

“Aos líderes, e aos aspirantes...”

- Delegar é diferente de “delargar”;
- Pressupõe clareza, suporte e acompanhamento;
- Definir o responsável, o prazo e as ferramentas disponíveis; e
- Cobrar é parte do processo, mas, instruir corretamente, apoiar e incentivar são imprescindíveis para o desenvolvimento da equipe e o atingimento dos objetivos!

Fofocas

“É feio, né?!”

- Há uma diferença muito grande entre “trocar informações” e “fazer fofoca”;
- Fofocar é falar da “vida alheia” e isso não é legal!
- A fofoca difama, desagrega, distância, entristece e consome tempo útil (recurso escasso e não renovável!);
- Quer uma dica? Elimine isso da sua vida!
- E ATENÇÃO, aqui na empresa poderá ser considerada um desvio de conduta!

Móveis, equipamentos e ambientes

“Cuidar e preservar.”

- Nosso escritório fica em Mogi das Cruzes, SP;
- É um ambiente moderno e projetado para você se sentir confortável trabalhando em um ambiente agradável;
- Todo mundo gosta de um espaço organizado e limpo!
- Portanto, cuidar de tudo o que usamos demonstra nosso respeito para conosco e para com o próximo;
- Zele com carinho tudo o que você usa - notebook, fones de ouvido, mouse, mesa, cadeira, telefone, caneca, livros, etc.; e
- Lembre-se: quem cuida sempre tem!

Happy Hour na Copa

- Sempre que possível, tomamos uma cerveja na copa do escritório. Temos uma cervejeira aberta para todos. Basta pegar o que quer beber.
- Os produtos da cervejeira não são para compra, você pode consumir sem fazer nenhum pagamento.
- Sempre descartar o recipiente da bebida (garrafa ou latinha) no lixo correto ao lado da cervejeira pois, ele será retirado e reciclado.
- Não é permitido levar as bebidas para o seu posto de trabalho, as bebidas devem ser consumidas na área de descompressão, copa ou na área externa, para não danificar a experiência com nossos clientes.
- As bebidas alcoólicas poderão ser consumidas somente após ás 18:00 horas.
- Tenha empatia com nossa família de trabalho e procure consumir os produtos com consciência, para que todos possam aproveitar.
- Os produtos serão reabastecidos conforme demanda, então vamos pensar no coleguinha que ainda não aproveitou a experiência.
- As bebidas não são uma extensão do almoço ou faculdade. São exclusivamente para uso interno e não devem ser levadas para casa. Essa iniciativa é para promover a cultura de ter um ambiente cada vez mais colaborativo e criar ainda mais momentos incríveis, de descontração, conversas e alegria no nosso dia a dia!!

Considerações gerais

Lembre-se: seguindo esses passos e boas práticas, você vai trabalhar de forma mais produtiva, assertiva e leve.

Home office ou presencial, entenda e tudo vai ficar mais fácil.

O modelo híbrido é opcional. Você pode escolher se prefere trabalhar em casa ou no escritório.

1. Cuidado para não se atrapalhar com a quantidade de novas ferramentas que irão surgir. **Cada ferramenta exige um tempo de aprendizado e dedicação.**
2. **Não adote o WhatsApp com a sua principal comunicação para o trabalho.** A ferramenta pode estimula o imediatismo, isso pode ser ruim e gerar ansiedade.
3. **O trabalho de sucesso, não é medido em horas** e sim em objetivos compartilhados.
4. **Não controle se as pessoas estão online ou não**, a confiança precisa ser a base da equipe.
5. **Não dependa de reuniões e videoconferências para saber o que você precisa fazer,** procure os canais das suas tarefas e se mantenha organizado.
6. **Evite a sobrecarga de informações,** seja objetivo.
7. **Verifique se as informações que você for passar, são realmente importantes,** evite criar qualquer senso de urgência sobre algo que não é prioridade.

Nosso dress code

Procure utilizar uma roupa confortável em um *estilo casual* para nós estarmos na mesma sintonia.

Não costumamos utilizar para trabalhar: jeans surrados, chinelos, gorros, shorts de tactel, saias, vestidos, regata, camisa de time e peças de roupas transparentes.

E claro, guarde aquele look especial para arrasar no finde. ;)

Vamos juntos para os próximos dias de onboarding?

Daremos seus primeiros passos juntos, conte com a gente.

Desk Manager

deskmanager.com.br