

Indicadores de Resultado do Profissional de Secretariado

4º artigo

Você fez a sua Lição de Casa?

No último artigo, apresentamos um formulário com as principais áreas de Resultado do Profissional de Secretariado, com as respectivas unidades de medida (quantidade e tempo).

Sugerimos também que começasse a sua prática de medição, para se familiarizar com a nova atitude.

Propusemos que a primeira mensuração fosse com a **Área de Resultados – Atendimento ao Cliente**, que poderia ser Interno ou Externo e que fosse escolhido o meio mais utilizado no seu dia a dia para realizar os atendimentos (telefone, internet ou pessoal).

Como essa Área de Resultados tem duas unidades de medida, **quantidade e tempo**, orientamos para que fosse medida apenas a quantidade.

Partindo do pressuposto que deseja avançar, estou visualizando você com esses dados prontos..

Uma das dificuldades que encontro nos cursos, quando fazemos a prática, é a necessidade de estimar algumas variáveis, para se chegar a uma média.

Para substituir esse potencial problema em solução, convido você a usar da sua imaginação e capacidade de abstração.

Para exemplificar, considerarei que na sua mensuração de atendimentos ao cliente, pelo telefone, **a sua média diária foi de 15**. Mesmo que o seu número tenha sido diferente, o procedimento para estimar o tempo é o mesmo.

Levando em conta a minha experiência como secretária e a pesquisa feita em vários cursos com profissionais da área, o tempo gasto para atender o cliente, pelo telefone, pode variar de 0,5 a 10 minutos. O consenso da maior parte dos secretários é que **a média de tempo gasta com cada atendimento é de 2 minutos**.

A partir desses dados, já temos dois indicadores para a **área de Resultados – Atendimento ao Cliente (por telefone)**:

- Quantidade: Média Diária : 15
- Tempo Estimado por atendimento: 2 minutos

Agora, vamos à sequência da medição, para saber os indicadores ao final de uma semana e um mês:

| Media Diária | Média Semanal (5 dias) | Média Mensal (4,5 semanas) |
|-------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| 15 | 75 | 337,50 |
| Total atendimentos mês: | | 337 (arredondando). |

| Media tempo por atendimento 2 minutos | Média tempo total atendimentos mês | Média de tempo em horas |
|--|---|---------------------------------|
| 337 x 2 minutos : | 674 minutos | 674 : 60 minutos: 11h23 minutos |
| | | |

Síntese :

Partindo da média diária de 15 atendimentos ao cliente, por telefone, podemos concluir os seus indicadores mensais dessa área de Resultados:

- Quantidade de Atendimentos : 337
- Tempo Estimado: 11h23min.

Visualize agora como muda o seu posicionamento e a credibilidade gerada junto aos gestores:

Ao invés de falar que você atende muitos clientes e que o telefone não para de tocar o dia inteiro, você apresentará os seus indicadores de Resultado, com a seguinte linguagem:

- **A minha média mensal de atendimentos ao cliente é 337, com o tempo estimado de 11h23h.**

Com certeza, os gestores entenderão esses dados e saberão o quanto esta Área de Resultados representa na sua produtividade.

Paralelamente, sua autoestima ficará mais elevada, por saber o quanto faz e como faz e por ter informações concretas para falar do seu cotidiano, com propriedade e valorização.

Imagine que essa mensuração poderá ser realizada com todas as suas Áreas de Resultado!.

Esse novo patamar está disponível para você atingir.

Basta acreditar e colocar a mão na massa!

Bete D'Elia

Coach, Instrutora de Cursos, Palestrante