

Autor : Pedro Lemelle

Data : 13/04/04

Construindo um plano de marketing para o seu Help Desk

Para todas as idéias que nos ocorrem diariamente, pensamos primeiro quais delas são realmente viáveis e quais delas temos condições de tornarmos realidade. Sabemos que o verdadeiro empreendedor não é o que tem as idéias, mas sim, quem sabe colocá-las em prática.

Isto acontece também quando idealizamos um novo serviço, quando projetamos o crescimento de um já existente ou o seu próprio aperfeiçoamento. Precisamos entender que, para tudo isso há necessidade de planejamento, pois uma grande idéia pode ruir se não soubermos “vendê-la” muito bem para quem tem que aprovar (comprar) e para quem vai utilizá-la.

Falando no nosso caso, um serviço de help desk ou o seu aperfeiçoamento não pode ser “vendido” para a gerência de TI de uma corporação e para a comunidade de usuários, sem um planejamento muito cuidadoso. Uma nova imagem para o serviço de atendimento à comunidade não pode ser criada da noite para o dia e requer tempo e paciência. É possível elevar substancialmente o perfil do serviço oferecido com algumas medidas a curto prazo, mas só na base de planejamento e de esforço pode-se produzir o resultado desejado. Conforme abaixo, observaremos o perfil de um planejamento para “vender” à corporação um serviço de help desk ou suas melhorias.

O planejamento de marketing descrito abaixo possui 6 objetivos principais, desmembrados em algumas sugestões de ações. Tanto os objetivos quanto as ações necessitam avaliações periódicas para se verificar sua eficiência e evolução.

Este plano de marketing deve ser organizado com técnicas de administração de projetos, assegurando que realmente sabemos quais os objetivos a serem alcançados e o controle de seus respectivos custos, o que é muito importante para os dias que vivemos.

Planejamento

<i>Criar Objetivos Realistas</i>	<i>Ações Orientadas ao Cliente (Usuário)</i>
<i>Estabelecer as necessidades do cliente</i>	<p><i>Faça uma análise básica de seus Clientes para saber sobre suas principais necessidades</i></p> <p><i>Pesquise sobre suas necessidades e carências</i></p> <p><i>Faça visitas aos Clientes e converse com eles</i></p> <p><i>Mantenha sempre o foco no Cliente</i></p> <p><i>Resolva os problemas</i></p> <p><i>Emita relatórios para que os Clientes tenham conhecimento de que as necessidades estão sendo supridas</i></p>

<p><i>Estabelecer a imagem e a harmonia do perfil</i></p>	<p><i>Determine qual imagem "vender" do Help Desk ao Cliente e Faça isto de forma correta e transparente</i> <i>Gerencie a informação</i> <i>Posicione-se estrategicamente perante a comunidade</i></p>
<p><i>Avaliar táticas de marketing</i></p>	<p><i>Prepare um esquema para anunciar e divulgar o serviço aos Clientes</i> <i>Balize</i> <i>Utilize os murais disponíveis</i> <i>Distribua demos e vídeos</i> <i>Crie e distribua brindes com motivos do serviço</i> <i>Convoque pequenos grupos da comunidade para fazer apresentações do serviço (seminários)</i> <i>Crie manuais ou referências sobre o Help Desk</i> <i>Divulgue sempre relatórios de desempenho</i> <i>Crie pacotes de informações sobre novidades e/ou alterações no serviço</i> <i>Gerencie a informação</i></p>
<p><i>Implementar a estratégia</i></p>	<p><i>Revise periodicamente a situação do serviço junto aos Clientes</i> <i>Selecione táticas de marketing adequadas a cada situação identificada</i> <i>Organize a forma de abordagem</i> <i>Prepare o plano</i> <i>Implemente o plano</i></p>
<p><i>Manter a estratégia</i></p>	<p><i>Cuide muito bem de seus Clientes</i> <i>Gerencie os grupos de clientes</i> <i>Gerencie as instruções passadas aos Clientes</i> <i>Gerencie as informações</i> <i>Aponte e caminhe sempre para a perfeição</i></p>