



***Recursos Humanos
Especializados
em Call Centers***



Telerecursos

RECURSOS HUMANOS ESPECIALIZADOS EM CALL CENTERS



UMA DIVISÃO DA

RH Internacional
a Randstad company

**Teleresources
foi desenhada
com o objetivo
de apresentar as
melhores soluções
na área de Recursos
Humanos para
empresas onde
o telefone é o
principal meio de
comunicação.**

O Grupo Randstad é o segundo maior grupo do mundo em serviços de Recursos Humanos. Presente em 53 países com 5.400 escritórios e faturamento anual de € 17,6 bilhões, o grupo destaca-se pelos serviços personalizados em vários segmentos do mercado, prestados através de suas empresas ou divisões.

O atendimento segmentado na área de serviços de Recursos Humanos, bastante difundido nos Estados Unidos e Europa é um conceito novo no Brasil. A especialidade da consultoria no segmento de sua empresa traz melhorias na comunicação e os tradicionais métodos de testagem e de avaliação são substituídos por métodos desenvolvidos exclusivamente para atender às necessidades de cada segmento. O conjunto dessas características permite harmonizar e satisfazer, ao mesmo tempo, às expectativas de clientes e de colaboradores, garantindo, assim, uma seleção mais apurada e avanços no atendimento e qualidade dos serviços.

A RH Internacional é uma subsidiária do Grupo Randstad. No Brasil desde 1990, oferece serviços na área de Recursos Humanos, através de suas filiais. Com capital social de R\$ 2,4 milhões e faturamento anual de R\$ 60 milhões, a **RH Internacional** administra, por mês, em torno de 2.000 temporários e contratados. Seu maior acervo é a sua exigente clientela, composta de mais de 300 empresas nacionais e multinacionais, com as quais mantém uma sólida parceria.

Para mais informações, visite o site da Randstad em www.randstad.com e o da RH Internacional em www.rhi.com.br.

Teleresources no Mundo

A especialização no segmento de Call Centers no Brasil começou em 2002, quando foi criada a **Divisão Telerecursos**, utilizando os mesmos processos e ferramentas desenvolvidos na Europa.

Numa associação com a consultoria britânica ISV, que desenvolve softwares para Call Centers desde 1993, **Telerecursos** conta com uma bateria de testes e sistemas inovadores de treinamento, únicos no mercado brasileiro, que vêm sendo aplicados na avaliação dos conhecimentos e habilidades dos candidatos.

Pesquisas sobre a performance dos operadores de Call Centers mostram que empresas que utilizam processos de recrutamento e seleção mais apurados são beneficiadas por índice menor de rotatividade, melhor desempenho individual e equipes mais motivadas e comprometidas.

Operador com habilidades pouco desenvolvidas:

1/3 do tempo atendendo ao **Cliente**



2/3 do tempo trabalhando no **computador**

Operador bem selecionado e treinado, com desenvoltura para ouvir e digitar simultaneamente:

2/3 do tempo atendendo ao **Cliente**



1/3 do tempo trabalhando no **computador**



Telerecursos no Brasil

A **RHI** implantou no Brasil, em 2002, a divisão de **Telerecursos**, sua primeira filial especializada em serviços de Recursos Humanos para Call Centers.

Investimentos foram feitos na aquisição e desenvolvimento de novas metodologias, voltadas para a seleção de pessoal destinado a todas as funções do atendimento telefônico.

Com o **Telerecursos**, a **RHI** passa a oferecer, a seus Clientes, o Recurso Humano que tem, como diferencial, características e habilidades adequadas para o segmento de Call Centers.

Nosso processo de seleção garante que cada um dos candidatos selecionados por Telerecursos estará apto a superar as expectativas profissionais nele depositadas por sua empresa.

Processo de Recrutamento e Seleção

Definição do Perfil

Busca de Candidatos

*Entrevista Telefônica
(Voz e Expressão Verbal)*

Aplicação de Testes ISV

*Entrevista de Avaliação
(Características da Personalidade)*

*Dinâmica de Grupo
e Simulações*

Sindicância

Avaliação do Comprometimento

*Apresentação dos
Candidatos Selecionados*

Treinamento



Nos softwares de treinamento e testagem desenvolvidos pela ISV especialmente para pessoal de Call Centers e utilizados pela primeira vez no Brasil por **Telerecursos**, estão disponíveis os seguintes módulos:

CHAMADA DE ATENDIMENTO

TECLADO ALFA

COMPREENSÃO VERBAL

TECLADO ALFA-NUMÉRICO

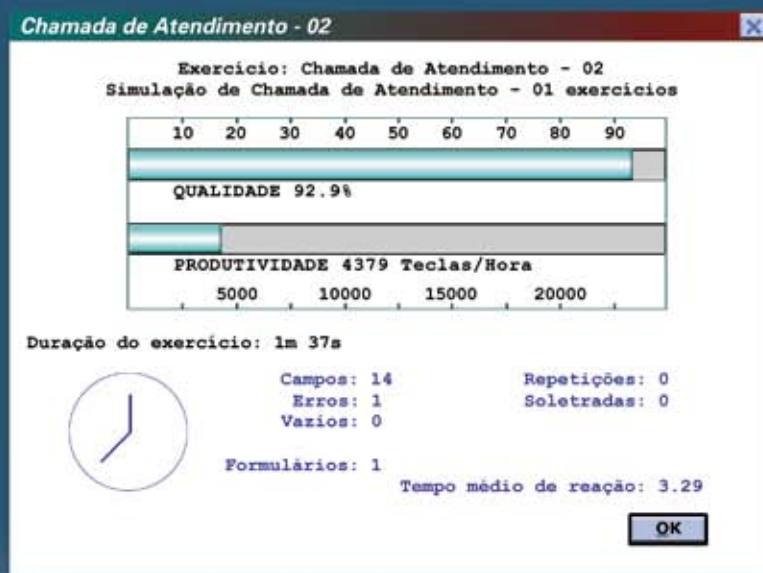
DADOS PESSOAIS

TECLADO NUMÉRICO

OPERAÇÕES NUMÉRICAS

TRADUÇÃO (Português - Inglês - Português)

Dentre as principais características dos testes ISV destacamos:



- Avaliar as habilidades de audição, compreensão, digitação, tradução e operações numéricas;
- Possuir diferentes graus de dificuldade;
- Quantificar a qualidade e produtividade do candidato;
- Desenvolver testes de acordo com as necessidades de cada Cliente;
- Emitir, ao final de cada teste, gráfico de desempenho do candidato, conforme modelo ao lado (quadro de resultados).

ISV. Tecnologia a serviço de uma melhor seleção.

Tecnologia a serviço de sua empresa.



Nossos Serviços

Telerecursos, divisão da **RHI**, oferece os seguintes serviços na área de Recursos Humanos para Call Centers:

▶ Recrutamento e Seleção, desde Operadores até Gerentes

▶ Locação de Mão de Obra Temporária

▶ Terceirização de Pessoal

▶ Programas de Treinamento e Desenvolvimento

Benefícios

Alguns dos benefícios de se investir na qualidade de seleção de pessoal em parceria com **Telerecursos** são:

Aumento:

- Do nível de qualidade do serviço;
- Da competência dos operadores e, conseqüentemente, sua motivação;
- Do número de chamadas atendidas;
- Da satisfação do Cliente final.

Diminuição:

- Da rotatividade de pessoal;
- Da taxa de abandono de chamadas;
- Da fila de espera para atendimento;
- Do tempo de inclusão dos dados;
- Dos erros e, conseqüentemente, dos custos.

O alto desempenho não depende somente da tecnologia. Tem a ver com pessoas.



Av. Paulista, 1.776-20º andar
 01.310-921 São Paulo, SP
 Tel.: (11) 3372-8500
 telerecursos.sp@rhi.com.br

Se desejar mais informações sobre o **Telerecursos**, entre em contato com a Filial da **RHI** de sua cidade.

Rio de Janeiro

Centro (21) 2509-6323
 Filial Norte (21) 3296-5222

São Paulo

Filial Paulista (11) 3016-8300
 Filial Oeste (11) 3643-1100

Campinas

Filial Campinas (19) 3731-5600

Porto Alegre

Centro (51) 3212-1685