



FALA FÁCIL

4 anos de Fácil Assist



INDSAC META ATINGIDA

“O sucesso nasce do querer, da determinação e persistência em se chegar a um objetivo. Mesmo não atingindo o alvo, quem busca e vence obstáculos, no mínimo fará coisas admiráveis.”

Rumo a Qualidade, Central de Atendimento de Assistência 24hs bate meta de INDSAC, como resultado se conquista a baixa de reclamações.

**MONITORIA
CONHEÇA OS
DESTAQUES DO MÊS
EM QUALIDADE NO
ATENDIMENTO.**

VOCÊ NO FALA FÁCIL

Participação Especial de **Edna Rosa**

O Fala Fácil a partir da 3ª edição contará com participantes exclusivos que contribuirá na revisão da Revista.

Fique atento você poderá ser o próximo convidado.

Editorial

PARABÉNS, FÁCIL ASSIST!

Neste mês, com a chegada da terceira edição, damos os nossos parabéns para nossa empresa que busca o crescimento de modo sustentável, acreditando nas pessoas e se apresentando ao mercado de assistência 24 horas como uma organização que visa o atendimento personalizado, respeitando o perfil de cada cliente.

Que venha o aniversário de 5, 10, 15 e muitos anos para esta companhia.

Acompanhem também nesta edição, as ações de reconhecimento àqueles que prestam o atendimento ao cliente com excelência, buscando superar as expectativas, pois atingir o alto desempenho no atendimento é o grande objetivo, e para isto, todos os colaboradores estão engajados como vocês poderão acompanhar a seguir.

Aproveitem ao máximo esta edição do periódico e convidamos a todos para fazer parte do próximo número.

EQUIPE REVISTA FALA FÁCIL.

Expediente



Kelvyn da Silva Brito

Designer Gráfico e responsável por Fotografia

Priscila Tomiatti

Estudante Administração Financeira e MBA - Gestão de Pessoas e Comportamento Humano



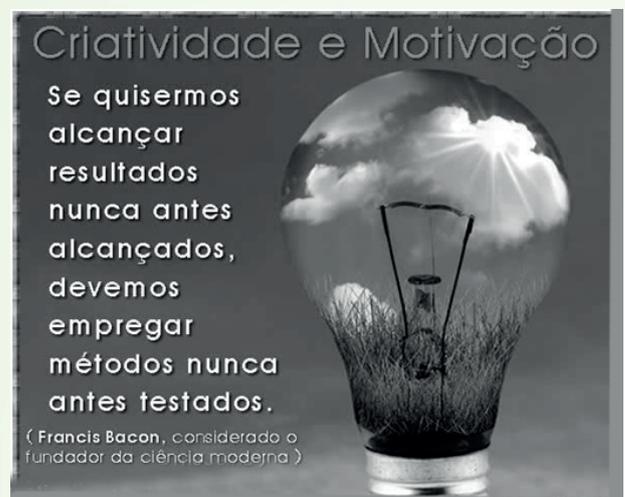
Raimundo Donato

Estudante de Jornalismo

PARTICIPAÇÃO ESPECIAL

Edna Rosa Coordenadora do SAC

O Fala Fácil agradece a contribuição na revisão da 3ª edição.



DNA

META ATINGIDA INDSAC + PREMIAÇÃO DE SOS – N1

Em 05.03.2015, Gerente de Operações Victor Vieira e Supervisora Camila Nova realizaram a divulgação da Meta de INDSAC atingida no mês de Fevereiro e os premiados da Indicação de SOS.

O Evento foi dividido em três turnos (manhã / tarde / noite), foi apresentado o resultado aos analistas, realizaram todo o reconhecimento do avançando obtido em fevereiro e reforçado que a meta está mantida como objetivo para março.

Analistas tiveram inputs de informações sobre método do calculo, limite de chance de erro, exemplos de boas práticas, exemplos de outras carreiras (participação do diretor Adriano), entrega dos prêmios de SOS e comes e bebes para comemoração.

Além disso, a central foi enfeitada com uma be-xiga na mesa de cada operador, mostrando que o time junto fez a diferença em fevereiro.

RESULTADOS INDSAC:

A área saiu de um resultado de INDSAC em janeiro de 0,38% para 0,19% + 0,02% (acionamento fora HC) em fevereiro.

Falando apenas de N1, 50% de redução de um mês para o outro.

Iniciamos o mês de março hoje com 0,66%, mas todos sabem que devemos novamente buscar um resultado que fique abaixo de 0,20%.



Fotos por: Priscila Tomiatti

RESULTADOS INDICAÇÃO DE SOS

Abaixo a relação dos ganhadores do SOS:

Analista	Pontuação
Adriana Alves	19.050
Julia Santos	166.500
Karen Andrade	190.800
Anderson Andrade	79.000
David Silva	142.500
Ana Oliveira	55.650
Raissa Oliveira	35.200
Ana Santos	10.600
Tais Silva	93.300
Pamela Moraes	18.600
Joseane Bispo	13.800
Silvia Rinaldi	10.800
Gabriela Menezes	113.900
Luana Araujo	11.250
Cleder Novelli	12.150

DNA

DESTAQUES EM MONITORIA Qualidade Total!!!

Realizado em 11.03.2015 a divulgação dos Destaques em Monitoria.

A Equipe de Qualidade parabenizou os analistas Kelvyn Brito (SAC), Mayara Siqueira (SAC), Jady Oliveira (SAC), Luana Bianchi (SÊNIOR CAP), Yara Duarte (SÊNIOR N2) e Luana Araújo (N1), pela ótima conduta ve qualidades nos atendimentos prestados.



Fotos por: **Flávia Cipriano**

Variedades

PROMOÇÕES

Rumo ao Sucesso

Karina Silva da Costa era agente de atendimento
Nova Função Analista de Backoffice Zazcar e American Life

Bruna de Lima Souza era agente de atendimento
Nova Função Analista de Backoffice Movida

Cristiane Regina Pereira Barbosa - era agente de atendimento
Nova Função Analista de Backoffice ALD para cobrança de Notas Fiscais

BEM VINDO AOS NOVOS COLABORADORES

A Fácil Assist deseja sucesso na nova caminhada.

ALINE MARTINS DO NASCIMENTO	N2/AC
ANGELICA JANIA DA SILVA	SAC/ALD
ANTONIO CARLOS ARAUJO FERREIRA	N2
BEATRIZ PERES FERNANDES	SAC/ALD
CHRISTIAN GUEDES MIGLIORI	SAC/ALD
CLAUDIO ROGERIO ANDRADE	FIN
DANIELE DE CASTRO SILVA	N1
ELAINE CRISTINA CASEMIRO	CREX
ELISANDRA APARECIDA DAMASCENA	N1

EVERSON ALVES PEREIRA	FIN
FERNANDO GREGORIO ALVES FERNANDES	SAC/ALD
FIAMA SOARES GERONIMO DA SILVA	N1
GLAUCO DO NASCIMENTO VICENTE	N1
JESSICA ANDRADE DEL RIO	N1
LUCI ALVES BEZERRA	N2
MICHELE ALVES DE FREITAS	SAC/ALD
MIRELA RINA SILVERIO DE OLIVEIRA	N1
NAIARA DE SOUZA FRANCO	N1
NATALIA FERNANDA GOMES ROQUE	N2
RONALDO VIDAL DE LIMA	REDE
VINICIUS FRIAS PEZANI	FIN

FELIZ ANIVERSÁRIO GALERA!!!

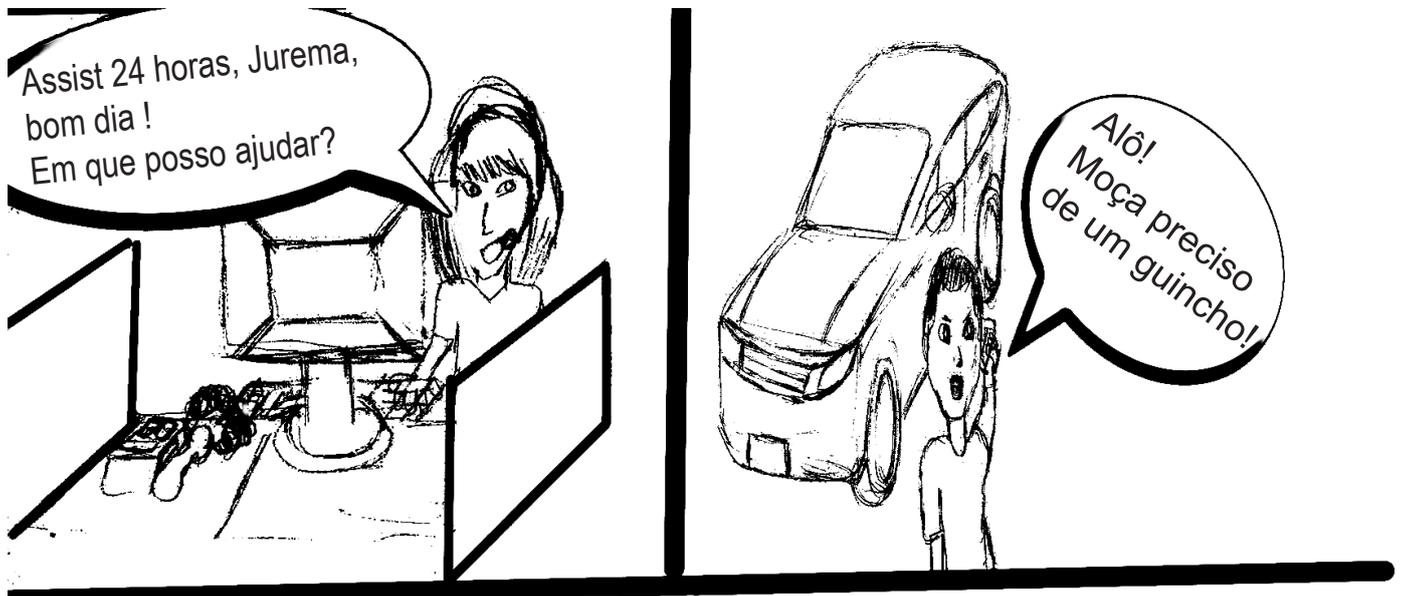
Desejamos a todos os aniversariantes de Março um Feliz Aniversário repleto de saúde e sucesso.



EVERTON F. DE LIMA	03/03	ALD
RAFAEL S. MENEZES	04/03	COMERCIAL
MARCOS B. CAMPOS	07/03	N1
ELIAN O.S. REIS	08/03	N1
FLÁVIA CIPRIANO	11/03	QUALIDADE
MAURICIO L. TORT	12/03	SUPERVISOR
DANILO S. ROLIM	14/03	FINANCEIRO
ADRIANO SILVA	16/03	DIRETOR
JONATHAN R. M.M. ALMEIDA	16/03	N1
TATIANA COSTA	16/03	RH
GILBERTO TORRES	18/03	COMERCIAL
ARMANDO ALCOFORADO	19/03	COMERCIAL
MARINA G.S. BRANCO	20/03	N2
ANDRÉA SILVA	22/03	FINANCEIRO
TAIS A. SILVA	22/03	N1
WILLIAMS D. REIS	22/03	N1
BRUNA L. SOUZA	27/03	ALD

Parabéns Fácil Assist pelos 4 anos de sucesso!!!

Descontração



30 minutos depois



Kelvyn
Designer Gráfico

www.kelvyn-18.wix.com/design

