

Como criar tabulações

Tabulações são utilizadas para classificar as chamadas de acordo com o resultado ou objetivo do atendimento.

Ao realizar uma chamada, o agente pode selecionar uma tabulação para registrar o resultado daquele contato. Essas informações ficam disponíveis no **histórico de atendimentos** e podem ser utilizadas posteriormente para **filtrar e analisar as chamadas**.

As tabulações também podem ser classificadas por tipo:

- **Positiva**
- **Negativa**
- **Neutra**

Quando utilizar?

As tabulações podem ser utilizadas para registrar diferentes resultados de uma chamada.

Exemplos:

- Cliente comprou
- Cliente não comprou
- Contato sem interesse
- Cliente solicitou retorno
- Número inválido
- Não conseguiu contato
- Agendamento realizado
- Atendimento concluído
- Problema resolvido

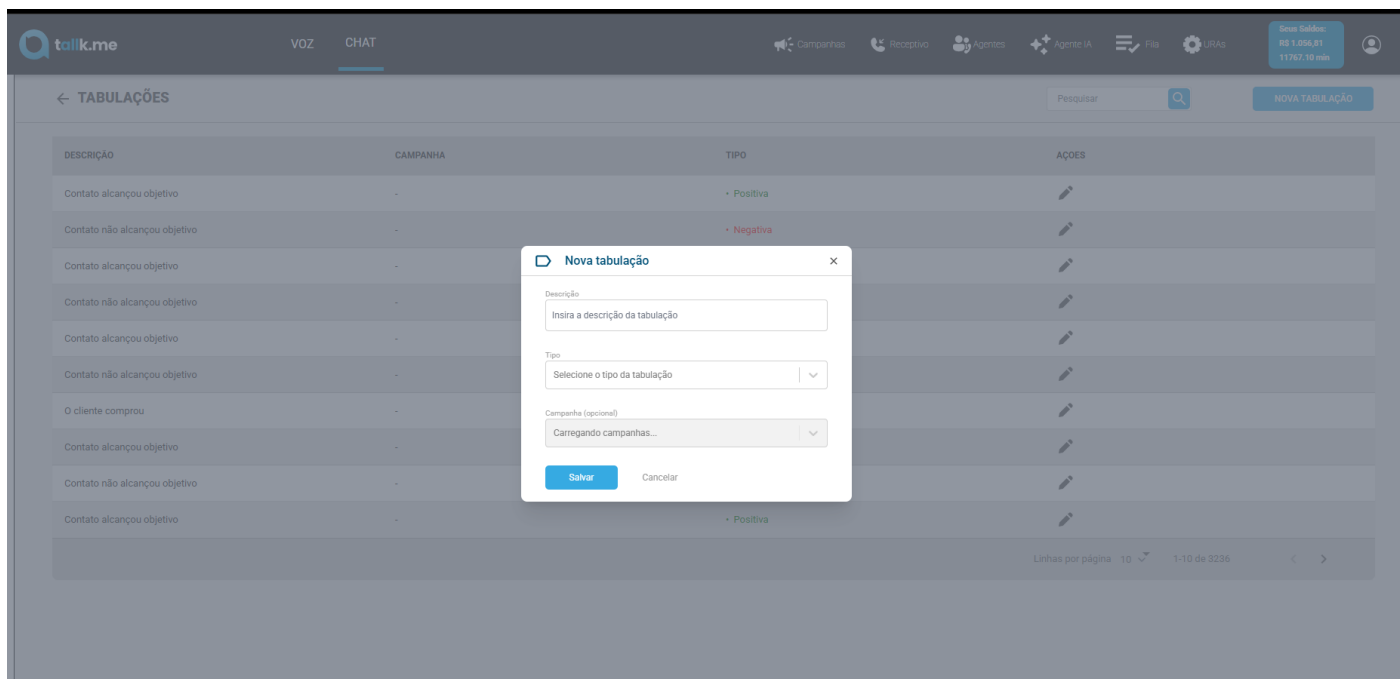
Dessa forma, a empresa consegue transformar o histórico das chamadas em informações úteis para análise da operação.

Passo 1: Acesse o menu de Tabulações

1. Acesse a plataforma Tallk.me gestão.
2. No cansu superior direito, clique em **perfil**.
3. Acesse a opção **Tabulações**.

Passo 2: Preencha as informações da Tabulação

Clique em NOVA TABULAÇÃO e na tela de cadastro, preencha os campos disponíveis.



The screenshot shows the 'talk.me' interface with a 'TABULAÇÕES' table. A modal window titled 'Nova tabulação' is open, allowing users to create a new entry. The table has columns for 'DESCRIÇÃO', 'CAMPANHA', 'TIPO', and 'AÇÕES'. The modal contains fields for 'Descrição', 'Tipo', and 'Campanha (opcional)', along with 'Salvar' and 'Cancelar' buttons.

DESCRIÇÃO	CAMPANHA	TIPO	AÇÕES
Contato alcançou objetivo	-	• Positiva	
Contato não alcançou objetivo	-	• Negativa	
Contato alcançou objetivo	-		
Contato não alcançou objetivo	-		
Contato alcançou objetivo	-		
Contato não alcançou objetivo	-		
O cliente comprou	-		
Contato alcançou objetivo	-		
Contato não alcançou objetivo	-		
Contato alcançou objetivo	-	• Positiva	

Informe o nome ou descrição que identificará a tabulação para os agentes.

Exemplos:

- Cliente alcançou objetivo
- Cliente não alcançou objetivo
- Cliente comprou
- Cliente solicitou retorno
- Número inválido

Utilize descrições claras e objetivas para facilitar a escolha pelo agente.

Tipo

Selecione o tipo que melhor representa o resultado da tabulação:

Positiva: Utilize quando o resultado da chamada for favorável para a operação.

Exemplo: Cliente comprou.

Negativa: Utilize quando o resultado da chamada não atingir o objetivo esperado.

Exemplo: Cliente recusou a proposta.

Neutra: Utilize quando o resultado não puder ser considerado positivo ou negativo.

Exemplo: Cliente solicitou retorno posteriormente.

Campanha (opcional)

É possível vincular a tabulação a uma **campanha específica**.

Esse recurso é útil quando determinada tabulação deve estar disponível somente para chamadas realizadas dentro de uma campanha.

Caso a tabulação possa ser utilizada em diferentes campanhas, não é necessário selecionar uma campanha específica.

Passo 3: Salve a Tabulação

Depois de preencher os campos:

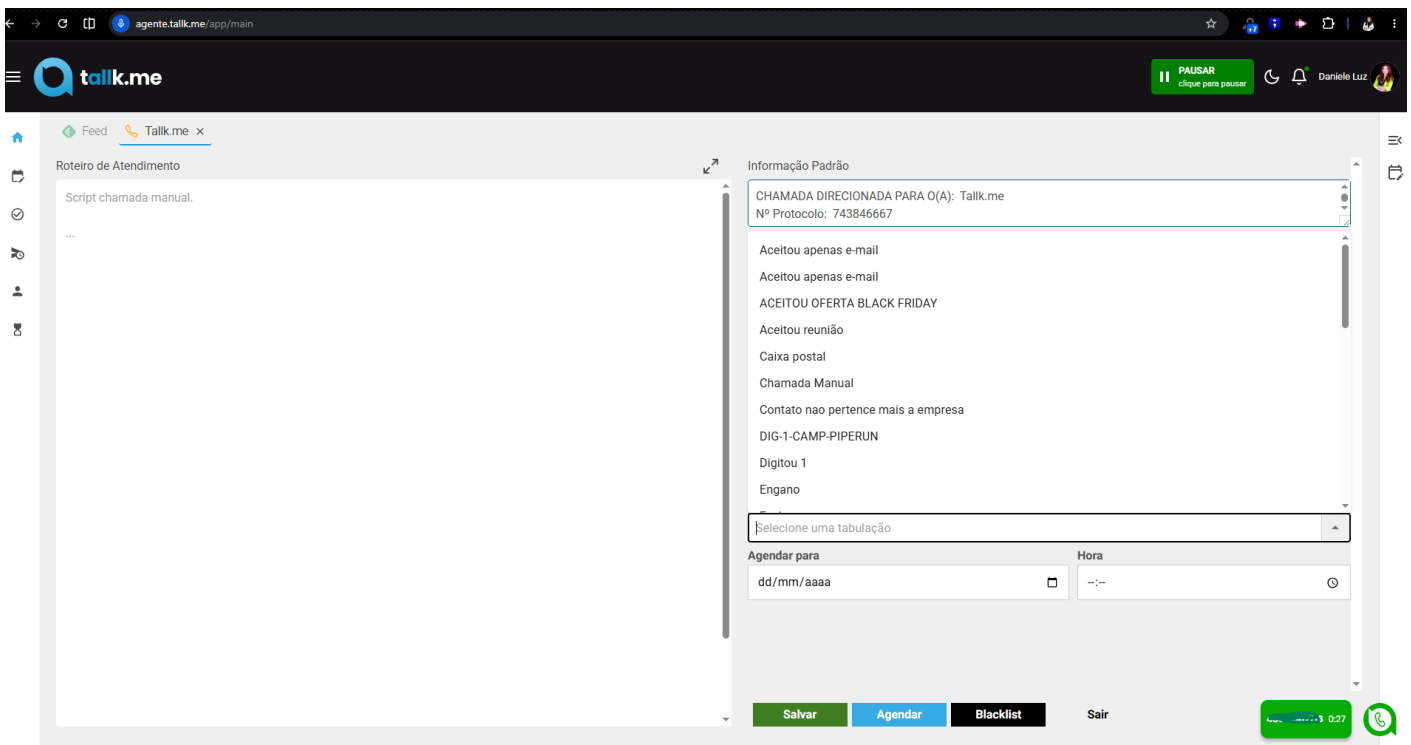
1. Revise as informações cadastradas.
2. Clique em **Salvar**.

A tabulação ficará disponível para utilização de acordo com as configurações realizadas.

Como as Tabulações são utilizadas?

Durante o atendimento, o agente pode selecionar a tabulação correspondente ao resultado da chamada.

Esse registro passa a fazer parte do histórico do atendimento e permite que a empresa consulte posteriormente os resultados da operação.



Por exemplo:

Uma campanha possui 1.000 chamadas realizadas.

Ao utilizar tabulações como:

- **Cliente comprou** → Positiva
- **Cliente não comprou** → Negativa
- **Solicitou retorno** → Neutra

A empresa poderá posteriormente analisar e filtrar as chamadas de acordo com esses resultados.

Por que utilizar Tabulações?

O uso correto das tabulações ajuda a:

- Organizar o histórico dos atendimentos;
- Identificar o resultado das chamadas;
- Filtrar chamadas por uma tabulação específica;
- Filtrar chamadas por tipo: positiva, negativa ou neutra;
- Acompanhar os resultados das campanhas;
- Gerar informações para análise da operação.

Boas práticas

- Crie tabulações com nomes claros e objetivos.
- Evite criar várias tabulações com significados muito semelhantes.

- Padronize as tabulações utilizadas pela equipe.
- Utilize corretamente os tipos **Positiva, Negativa e Neutra**.
- Se uma tabulação for exclusiva de uma campanha, vincule-a à campanha correspondente.
- Revise periodicamente as tabulações para manter a operação organizada.

Exemplo de estrutura

Uma operação comercial pode utilizar:

Tabulação	Tipo	Utilização
Cliente comprou	Positiva	Venda realizada
Agendou reuniao	Positiva	Cliente demonstrou interesse
Solicitou retorno	Neutra	Cliente pediu novo contato
Sem interesse	Negativa	Cliente recusou a oferta
Número inválido	Negativa	Número não pertence ao cliente
Não conseguiu contato	Neutra	Não houve contato efetivo

Pronto!

Agora você já sabe como criar **Tabulações** na Tallk.me e utilizá-las para organizar o histórico dos atendimentos, classificar os resultados das chamadas e facilitar a análise da operação.

Revisão #1

Criado 10 setembro 2026 13:22:13 por Dani Luz

Atualizado: 10 setembro 2026 13:30:12 por Dani Luz