

ATENDIMENTO AO CLIENTE

Tópicos a serem apresentados:

O que é?

Para que serve?

Objetivos do Curso.

Conteúdo Programático.

Empresa

As Pessoas

O Produto

O serviço

Atendimento

Competitividade

Tipos de Clientes – Poder de Argumentar

Dicas Gerais

O que é um Atendimento?

O Atendimento pode ocorrer Via Telefone, E-mail ou através de um contato pessoal.

Quando o Atendimento não ocorre de forma correta, a empresa ou pessoa que busca pelo serviço da empresa fica desmotivada e possivelmente não virá se tornar um futuro Cliente.

Grande parte das empresas hoje sabem que o Atendimento é o Elo principal para futuras negociações, e cada vez mais elas se preocupam em qualificar seu atendimento via Funcionário, treinando e qualificando o mesmo.

Para que serve um Atendimento?

O grande diferencial das organizações não se faz somente pelo produto ou serviço oferecido, mas pela qualificação em que o atendimento é feito.

Devemos imaginar a seguinte situação:

Hoje não existe somente aqueles clientes externos nos quais a organização presta algum tipo de serviço ou revende seus produtos.

Existe também aquele cliente Interno que é o chamado – FUNCIONÁRIO – sendo que sem ele toda e qualquer organização fica exposta a demarções do mercado. Por este motivo se faz necessário que o Cliente Interno esteja motivado ao trabalho a ser executado por ele.

Objetivos do Curso

O objetivo deste Curso é demonstrar de qual maneira podemos atrair o Cliente para dentro de uma Organização.

E assim, estudar cada item a seguir e saber de qual forma e como lidar com determinados tipos de clientes.

O que é Empresa?

Empresa pode ser vista como empreendimento na qual executa determinadas tarefas, direta ou indiretamente relacionadas aos clientes.

Existem empresas públicas, criadas pelo estado onde a sociedade é pertencente da mesma.

Existem aquelas que podem ser denominadas como Industrias, comércios e prestadores de serviços ou empresas de próprio interesse econômico que executam suas tarefas muitas vezes em prol da sociedade apesar de ser estabelecido como um único empreendedor.

O que são Pessoas?

Hoje em dia se fala muito em TRABALHO EM EQUIPE, mas diante de qual situação ele surge? Em qual situação podemos transmitir as informações sem perder o objetivo do Atendimento. O que podemos dizer sobre pessoas em uma Organização.

As Pessoas

O diferencial do trabalho em equipe se faz quando não só uma mas todas as pessoas e colaboradores envolvidos em uma Organização conseguem concentrar seus esforços e todos em um só direcionamento, consegue suprir as necessidades e dúvidas de clientes e futuros clientes, tanto internos quanto externos. Quando o trabalho em equipe é feito de forma adequada, os colaboradores se unem em recursos, transmitindo desta forma a mesma solução para os problemas e tirando as dúvidas necessárias de seus clientes e forma clara e homogenia.

As Pessoas

Na maioria das vezes imaginamos uma recepcionista com plena disponibilidade em ajudar naquilo que for necessário.

Porém, muitas vezes somos surpreendidos por determinados tipos de atendimentos nos quais nos são oferecidos.

Para que as pessoas possam fazer um Bom Atendimento, elas precisam antes de mais nada estar em harmonia com aspectos pessoais, do contrário, facilmente elas reagem a algum tipo de argumentação contrária disposta pelo assunto a ser trabalhado.

Devemos lembrar quão importante é conseguir diferenciar os dois mundos apesar de serem tão parecidos. Pois em inúmeras vezes levamos trabalhos para casa e trazemos de casa problemas que de uma certa forma acabam afetando o andamento de qualquer processo por nós executados.

É importante ainda reconhecer valor e habilidades de cada profissional envolvido em uma organização e aproveitar o potencial destes profissionais para melhorar a qualidade de atendimento dos produtos ou serviços oferecidos pela empresa.

O Produto

Produto significa produção, resultado, rendimento ou lucro.

Podemos relacionar produto com as ferramentas utilizadas dentro de uma organização.

Para que este produto seja vendido e fornecido de maneira correta, se faz necessário antes de mais nada que os colaboradores envolvidos em uma organização saibam a que se destina, para quem se destina e qual é a finalidade do produto oferecido pela empresa.

O sucesso de um produto vem através de suas DIFERENÇAS e não das suas SEMELHANÇAS.

O produto que é vendido demonstrando seu diferencial consegue atingir muito mais lucro que aquele produto que trabalha em Pró de seus concorrentes alienando-se a eles.

Portanto em um atendimento se faz necessário, não justificar as semelhanças, mas demonstrar as diferenças, sejam elas através de valores \$\$, ou mesmo na qualidade oferecida pelo que está sendo oferecido.

O produto por ser oferecido em módulos e pode vir junto com a prestação de serviço como é feito hoje na grande maioria das empresas.

O produto pode ser vendido, só que para o seu sucesso o serviço que vem junto a ele, deve ser feito de forma correta.

O Serviço

Serviço significa ato ou efeito de servir.

Dizemos a pouco que um produto sempre é fornecido junto a um serviço e se este serviço não for apresentado de forma homogeneia o produto em questão desaparece.

O Serviço pode vir de um atendimento ao telefone e chegar até mesmo a mudanças do produto oferecido, o importante mesmo é que ele venha antes de mais nada com qualidade, para que consiga atrair seus clientes e os mesmos saírem satisfeitos em uma negociação.

Uma empresa que hoje oferece algum tipo de produto precisa conseguir colaboradores e uma equipe de trabalho altamente capacitadas para determinadas tarefas, é aí que a grande maioria das pessoas confundem.

Se você faz parte de uma equipe que trabalha em Pró de um produto, você não presta serviço a empresa, mas trabalha junto a ela para um melhor desenvolvimento.

Diferente daquela pessoa que é exclusivamente contratada para exercer determinadas funções e que geralmente funcionam através de prazos e limites a serem cumpridos. São os chamados Prestadores de Serviço ou Mão de Obra.

Atendimento

O perfil ideal para um Técnico em Atendimento vem de suas habilidades, sejam elas caseiras ou construídas ao longo de seu trabalho.

O atendimento necessita dos seguintes itens:

Conhecimento – SABER

Habilidades – SABER FAZER

Atitudes – QUERER FAZER

Lembrando ainda que para o profissional obter sucesso naquilo que faz, ele precisa antes de mais nada saber o que faz e como fazer.

Este quesito é chamado de Marketing Pessoal e possui cinco critérios a serem levados em consideração.

Ser sempre o primeiro

Saber valorizar a sua marca

Ser criativo, tentar e fazer diferente

Usar sempre a terapia do sorriso para conseguir o sucesso.

Agir sempre como um vencedor, sem medo dos desafios.

Competitividade

O alto grau de competitividade trouxe às empresas a necessidade de se adaptarem em oferecer o MELHOR produto, serviço e atendimento.

Contando com uma visão Auto competitiva nos damos conta de que é necessário que a empresa se preocupe tanto com seus clientes internos (FUNCIONÁRIOS E COLABORADORES), quanto com seus clientes externos.

É preciso que a empresa esteja cada dia mais preparada e que seus funcionários estejam cada vez mais aptos a determinadas tarefas, ou seja, é preciso que eles se tornem inerentes as suas funções, não exercendo e conhecendo somente aquilo que desenvolve, mas principalmente que ele conheça todos os aspectos levados em consideração pela empresa.

É o caso que podemos citar de uma empresa que oferece Software administrativos, onde o cliente recebe além do produto, o serviço que vem através de atendimento para tirar acerca de dúvidas referente aos sistemas e os serviços, como treinamentos, desenvolvimentos e adaptações dos sistemas para melhor atender o cliente.

Se a empresa não tiver olhos para o FUTURO e não tiver predisposta a atender os seus clientes em suas necessidades, dificilmente ela se manterá no mercado.

Poder de Argumentação

Hoje se faz necessário para que a empresa consiga antes de tudo, detectar a real necessidade do seu cliente. Geralmente quando o cliente é Passivo (Aquele que a empresa aborda, o poder de argumentação deve ser bem maior. E antes mesmo de apresentar o Produto ou Serviço é necessário que o colaborador que esteja executando determinada tarefa saiba se apresentar e apresentar a empresa de forma adequada e sucinta, devendo lembrar sempre que ali, se faz o elo inicial de uma possível negociação de sucesso.

Quando o atendimento é receptivo, se faz necessário antes de mais nada, apresentar-se de maneira adequada e detectar a necessidade do cliente.

O importante é sempre ser simpático mesmo ao telefone, e mais importante ainda é detectar se o problema que o cliente enfrenta ou mesmo a dúvida que ele possui cabe ao departamento em questão resolver.

Lembre-se que em um atendimento passivo, uma única pergunta pode ser apresentada de inúmeras formas.

A diferença de um atendimento passivo ou receptivo é que no passivo o cliente vem em busca de soluções, ou seja, ele vem até você comprar determinado serviço, e já no ativo, você precisa ser hábil o suficiente para chamar a atenção daquele cliente e atraí-lo até você.

Para se ter sucesso em ambos tipos de atendimentos, precisamos antes de mais nada detectar o perfil do cliente em questão.

Tipos de Clientes

O CALADO

Este tipo de cliente não fala nada, por vezes resmunga algumas palavras. O profissional do outro lado na história deve levar o atendimento fazendo com que o cliente TIPO CALADO exponha seu ponto de vista.

TOME CUIDADO: *Este tipo de cliente perde a paciência muito rápido, e por fim acaba fugindo do assunto sendo um observador nato dos atos de quem oferece o produto ou serviço a ser adquirido*

O EMOTIVO

Este tipo de cliente concorda com os argumentos em ordem afetiva, ou seja, ele utiliza o sentimento e por vezes acaba distraindo e se desligando do alvo principal – O produto / serviço.

Para ganhar este tipo de cliente, mostre a ele a importância que o mesmo tem para com a Empresa em questão.

TOME CUIDADO: *Este cliente perde o fôlego muito rápido desistindo do objetivo final, e por vezes acaba lhe envolvendo em seus problemas pessoais ou empresariais.*

O RACIONAL

Este cliente julga e decide segundo critérios fortemente racionais, usando como meio de observação os fatos concordantes que o Colaborador da empresa busca no momento de demonstrar um Produto ou Serviço.

O cliente racional, nunca fecha o negócio no primeiro ato, em primeiro lugar ele solicita todas as informações para assim tomar uma decisão futura.

TOME CUIDADO: *Cuidado com as palavras e a maneira de apresentar algo, pois este cliente se apega a pequenos detalhes, que muitas vezes podem ser demonstrados de diversas formas.*

O FALADOR

Este tipo de cliente geralmente perde o objetivo do atendimento, por falar e expressar de mais seus pensamentos, muitas vezes, ele mesmo esquece o verdadeiro objetivo do contato.

Procure fixar a ele as vantagens do produto ou serviço que esta sendo oferecido.

Este cliente é denominado aquele cliente CARENTE, que busca atenção de qualquer pessoa.

TOME CUIDADO: *Não embarque nos vôos do cliente. Fique atento ao tempo em que o atendimento esta levando e lembra-se que seu tempo é curto, por tanto não despedisse.*

O DESCORDANTE

Este tipo de cliente sofreu algum dissabor no passado, e por isso, discorda de tudo que é falado. É um tipo de cliente no qual se precisa de muita atenção, por tanto, seja o entrevistador do processo fazendo com que ele participe e responda as suas questões que geralmente são suas próprias dúvidas.

TOME CUIDADO: *Tome cuidado pois se o atendimento demorar de mais, é bem provável que ele venha a te deixar falando sozinho.*

O LENTO

Raciocina e age de forma lenta, peça para que ele repita as informações que lhe estão sendo transmitidas e tente fazer com que ele faça um resumo da argumentação que você esta usando.

No atendimento geralmente perdemos a paciência com este tipo de clientes pois ele é auto repetitivo.

TOME CUIDADO: *Tome cuidado pois além de lento este cliente usa muito os sentidos e a percepção, e muitas vezes pode captar a sua raiva e discordar da mesma com toda a razão.*

O APRESSADO

Geralmente este cliente NUNCA tem tempo para você.
Seja breve com ele, não faça rodeios, apresente os produtos e serviços de forma clara e objetiva

TOME CUIDADO: Seja rápido e breve, não contorça e nem mude o rumo do atendimento e seu objetivo final.

!!!Dicas Importantes!!!

Seja sempre sorridente e Simpático!!!

Nunca se refira a um trabalho como sendo SEU, utilize sempre a palavra NÓS....(Nós faremos, Nós executamos, a NOSSA empresa).

Mostre sempre que você esta apto a suprir todas as dúvidas!!!

Seja simpático, mas NUNCA se DOE de mais para um cliente, lembre-se que a postura é essencial.

Vista-se bem e porte-se bem perante a um cliente.

Sempre aperte a mão do cliente com firmeza, isso demonstra confiança e poder de decisão.

Seja sempre aquele Funcionário Curioso, procure aprender outras tarefas, conhecer outros setores, isso faz com que você tenha um bagagem de conhecimento e informação muito maior.