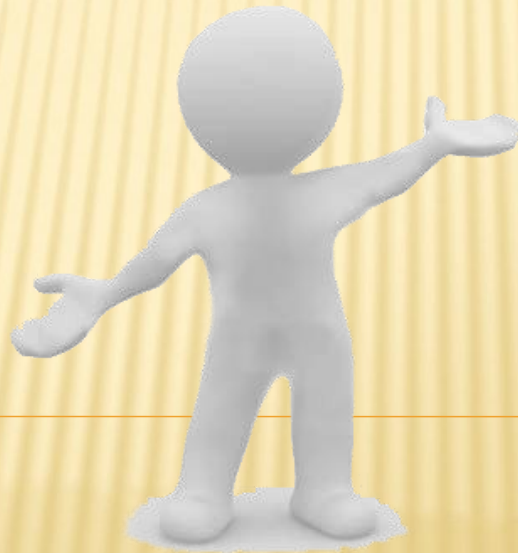


ATENDIMENTO AO CLIENTE

Excelência

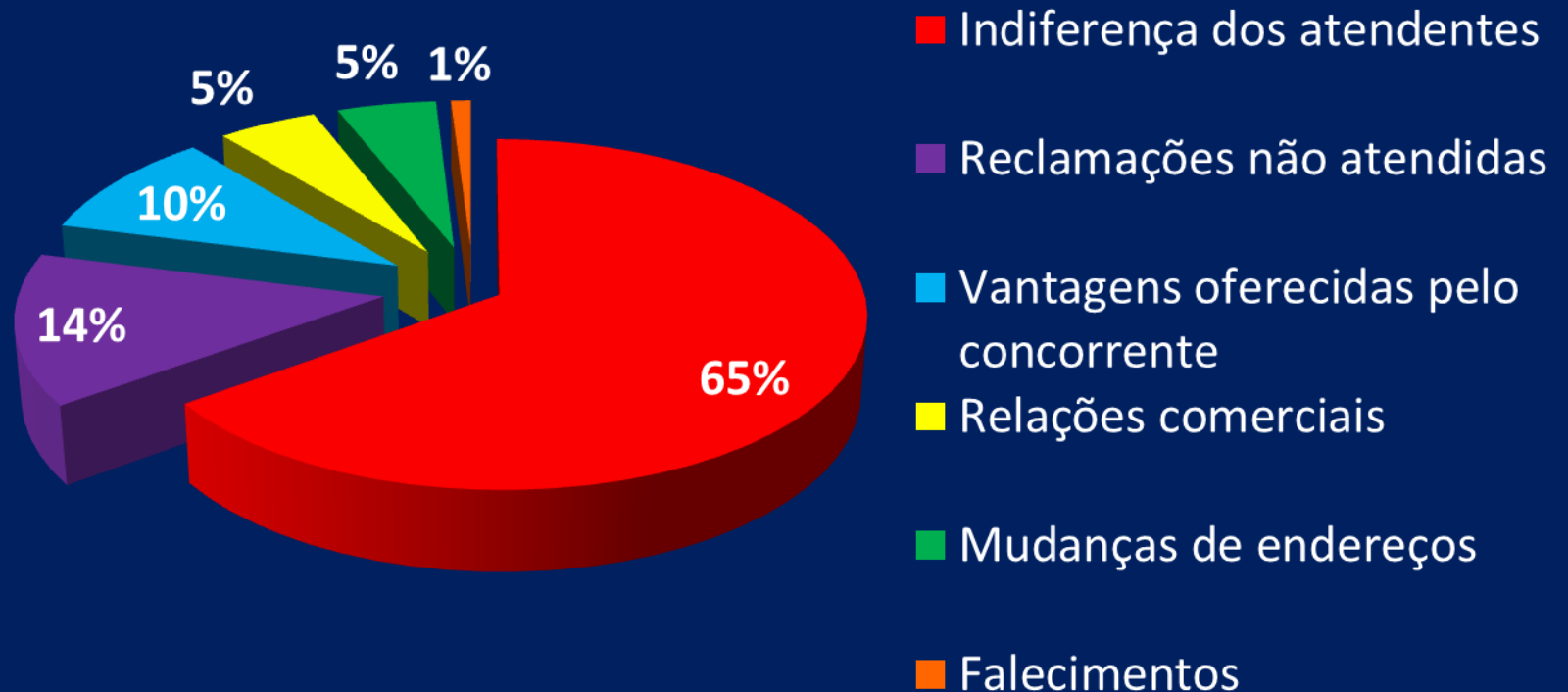
O diferencial quem faz é Você



O que é atendimento?



PORQUE AS EMPRESAS PERDEM CLIENTES?



CLIENTE

O Cliente sempre será a pessoa mais importante desta empresa. Cliente não depende de nós, nós é que dependemos dele. Cliente não é interrupção de nosso trabalho, é a razão da existência do nosso trabalho. Nós não estamos fazendo um favor em servi-lo, ele é que está fazendo um favor em nos dar oportunidade de servi-lo.

Respeito

Atenção



TIPOS DE CLIENTES

- **Impaciente:** Perguntador cíclico, as vezes insulta quando contrariado, faz piadas de mau gosto.
-Breve, autocontrole, segurança.
- **Silencioso:** Demonstra não ter conhecimento, aparenta um ar de cansaço, quase sempre não conversa.
-Perguntas claras, clima de consideração e atenção.
- **Barganhador:** Procura insistentemente por vantagens.
Agir com tato, analisando sua fala para que se possa argumentar com convicção. Saiba até onde deve ir.
- **Indeciso:** Apreensão permanente, sempre quer conversar mais, refaz as perguntas. As vezes tem raciocínio lento.
-Agir com moderação, calma, paciência, respondendo sempre e sinceramente as perguntas feitas várias vezes.

TIPOS DE CLIENTES

- **Agitado:** Inquieto, geralmente interrompe sua fala e não tem paciência de ouvir a explicação.
-Agir com calma, falando moderadamente, sem se irritar. Evite abordar questões que tenham mais de um sentido.
- **De bom senso:** É uma pessoa amável, agradável e inteligente.
-Agir com atenção, demonstrando prestabilidade, mantendo sempre o clima de simpatia e cordialidade.
- **Bem Humorado:** Pessoa agradável, de conversa envolvente, mas que desvia do assunto constantemente, dificultando o diálogo.
-Ter habilidade e buscar constantemente retomar o rumo da conversa.
- **Inteligente:** Sabe tudo sobre tudo, não gosta de argumentos fracos.
-Usar de bom senso e lógica, nunca omitindo informações.

TIPOS DE CLIENTES

- **Confuso:** É aquele cliente indeciso, muda de opinião constantemente.
-Fazer apresentações firmes e convincentes, reiniciando com paciência sempre que o cliente solicitar.
- **Presunçoso:** Sempre fala "eu sei" depois de qualquer afirmativa, pouco argumenta e quase nunca ouve os seus interlocutores.
-Ter muita habilidade, dar valor ao cliente, sem contudo bajulá-lo.
- **Detalhista:** Pessoa que quer saber detalhes, não entende como funciona, demonstra dificuldade em associar ideias.
-Falar pausadamente, várias vezes, com clareza, não se prendendo a detalhes desnecessários.
- **Agressivo:** Gosta de discutir por qualquer coisa, seja muito ou pouco importante. Critica abertamente, tudo é motivo para brigar.
-Não interrompa a fala do cliente, deixe-o liberar a sua raiva. Nunca diga-lhe que está nervoso. Use frases que ajudam a acalmar.

O QUE É EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO?

“Habilidade é o que você é capaz de fazer.

Motivação determina o que você faz.

Atitude determina o quão bem você faz.”

(Lou Holtz)

Como fazer para se obter excelência no atendimento?



QUALIDADE NO ATENDIMENTO



QUALIDADE NO ATENDIMENTO

-  Descobrir os desejos e necessidades - perguntas
-  Identificar as oportunidades - atenção
-  O que você pode fazer, não crie empecílios
-  Resolva o problema - obrigação
-  Informações sobre a organização
-  Supere as expectativas
rapidez, cumpra o que combinar, cuidado com erros
-  Atinja o objetivo inicial

FEEDBACK

Segundo o Wikipédia, *feedback* é o retorno de informação ou, simplesmente, retorno. É o procedimento que consiste no provimento de informação a uma pessoa sobre o desempenho, conduta, ou ação executada por esta, objetivando reorientar ou estimular comportamentos futuros mais adequados.

Ele deve ocorrer em casos positivos e negativos.

Registre essas informações onde todos possam ter acesso.

FEEDBACK

Colaboradores - Cliente



Colaboradores - Gestor



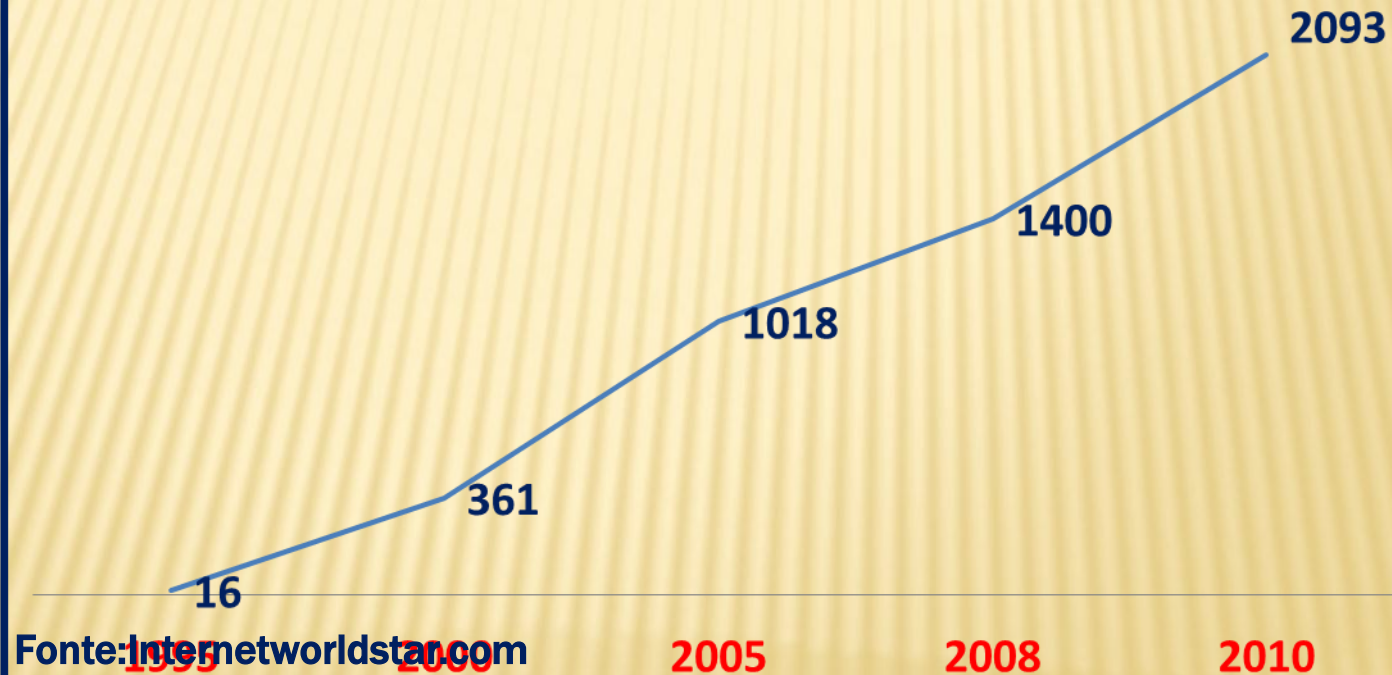
Colaboradores



Gestor - Cliente



Usuários de internet no mundo em Milhões



APRESENTAÇÃO PESSOAL

Organização

Aparência

Atenção



UTILIZAÇÃO DE E-MAIL



 Gerúndio

Errado: Eu vou estar avisando

Correto: Avisarei

Errado: Estaremos fazendo o pagamento

Correto: Faremos o pagamento

 Personalize

 Verifique a gramática,

 Responda com gerúndio

 Clareza (assunto)

 Não envie conteúdos objetivos

 Diretrizes

 Comunicação

oral

UTILIZAÇÃO CORRETA DO TELEFONE



👁 Atenda ao primeiro toque

👁 Identifique-se

👁 Anote os dados da conversa -
Nome

👁 Identificação e assunto

👁 Transmita recados – **correto e direcionado**

👁 Evite deixar o interlocutor esperando

👁 Voz inteligível

👁 Saber ouvir e falar

👁 Telefonemas pessoais, **celulares**

QUEM NUNCA PASSOU POR ISSO...



O QUE NÃO DIZER PARA O CLIENTE

Não, Não sei ,
Talvez, Quem sabe

A minha parte eu
já fiz

Não posso fazer nada,
só ele mesmo

Isso não é comigo

Olhe,
não é este o
setor responsável

Caiu no ramal errado,
ligue novamente



O QUE NÃO DIZER PARA O CLIENTE

Não dá para transferir,
ligue de novo

Olhe ele não está,
ligue daqui a pouco

Ele saiu e não disse aonde ia,
ligue daqui a pouco

Não sei que horas
ele vai voltar

Já foi todo mundo embora,
ligue amanhã

Meu querido /
meu amor /
meu bem /
meu filho



FALHAS DE COMUNICAÇÃO

Erros que espantam cliente

Menas coisas, pobrema, o pessoal faltaram, vareia, as coisa, uma telefonema, para mim fazer, fazem 2 meses.

Vícios de linguagem

Tá, né, sabe, assim, entende, daí, aí, então,
(Palavras repetidas)

Gírias

Cara, embaço, pagando sapo, fala aí, só, dá um tempo, diz aí, tá ligado?, mó barra, dexe te falá, capai memo, pai dégua.

FALHAS DE COMUNICAÇÃO

Poderosos desestimulantes

Interromper o cliente.

Responder antes que ele tenha terminado a pergunta.

Falar ao mesmo tempo.

Laconismo (falar pouco) **Pode ser hostil.**

Prolixidade (falar muito) **É enfadonho.**

Distração, dispersão, olhar distante, desatenção, atenção em outro lugar, pedir para repetir tudo.

Normas e procedimentos.

IMPESSOALIDADE DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES



COMPORTAMENTO PROFISSIONAL EFICIENTE

 Segurança

 Não deixe nada para depois

 Entusiasmo

 Boa Comunicação

 Criatividade

 Tom de voz suave

 Respeito

 Tratamentos

 Respeite a hierarquia

 Comer, beber, fumar, visitas
durante o trabalho

 Horários, prudência,

Internet

 Material de trabalho

PONTOS FORTES

Pontos fortes do escritório apontados pelos clientes:

PONTOS A SEREM MELHORADOS

Pontos fracos do escritório apontados pelos clientes:

RELACIONAMENTO ENTRE FUNCIONÁRIOS

DIFERENÇAS



TRAÇOS DE PERSONALIDADES

O que determina se o relacionamento será bom ou ruim não é o tratamento que você recebe, mas a forma como você reage a eles.

Saiba identificar seus traços em comum e aprenda a lidar de maneira eficaz.

AUTOCONHECIMENTO

TIPOLOGIA ENEAGRAMA

O Eneagrama encerra um conhecimento milenar oriental cujas raízes parecem remontar até 4.500 anos atrás. Passou por vários conhecimentos, grupos de estudos e até mesmo cientistas durante todo esse tempo e hoje, espalhado por mais de quarenta países, o Eneagrama tornou-se mais completo – e também complexo – graças a as diferentes linhas de pesquisas, gerando 9 tipos básicos de características de pessoas.

AUTOCONHECIMENTO E TIPOLOGIA ENEAG - GABARITO

Escritório: _____

Município: _____ Data: ____/____/____

Nome: *(Favor acentuar o nome corretamente).*

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

CPF:

										-		
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--

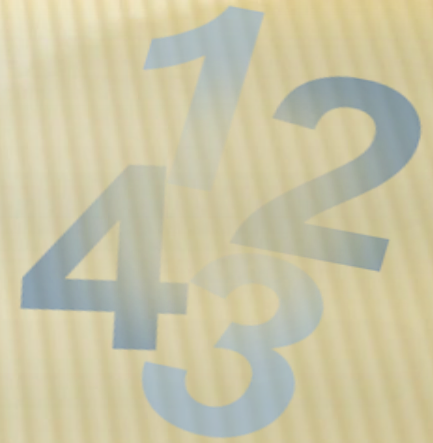
E-mail: *(Se possível colocar o e-mail empresarial)*

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

FATORES	TIPOS								
	Um	Dois	Três	Quatro	Cinco	Seis	Sete	Oito	Nove
Mundo Ideal	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Relacionamento	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Auto-imagem	19	20	21	22	23	24	25	26	27
Partic. e Influência	28	29	30	31	32	33	34	35	36
Grupos	37	38	39	40	41	42	43	44	45
Sensibilidade	46	47	48	49	50	51	52	53	54
Conduta	55	56	57	58	59	60	61	62	63
Sucesso Pessoal	64	65	66	67	68	69	70	71	72
Busca Pessoal	73	74	75	76	77	78	79	80	81
Imagem Pública	82	83	84	85	86	87	88	89	90
NÚMERO DE ESCOLHAS (soma geral=20)	2	3	3	1	2		1	2	6

MANDAMENTOS DAS RELAÇÕES HUMANAS

- 1 FALE** com as pessoas.
- 2 SORRIA** para as pessoas.
- 3 CHAME** as pessoas pelo nome.
- 4 SEJA** amigo e prestativo.
- 5 SEJA** cordial.
- 6 INTERESSE-SE** sinceramente.
- 7 SEJA** generoso ao elogiar, cauteloso ao criticar.
- 8 SAIBA** considerar os sentimentos dos outros.
- 9 PREOCUPE-SE** com a opinião dos outros.
- 10 PROCURE** apresentar um excelente serviço.



DINÂMICA



DICAS PARA UM BOM RELACIONAMENTO NO TRABALHO

-  O cumprimento e o sorriso são um excelente cartão de boas vindas.
-  Cultive a afetividade com os demais setores da sua empresa.
-  Esteja permanentemente concentrado no seu trabalho.
-  Trabalho difícil? Muna-se.
-  Ao fazer uma reunião evite falar de improviso.

DICAS PARA UM BOM RELACIONAMENTO NO TRABALHO

-  Trate decentemente todos os seus colegas quando estiver subindo as escadas rumo a cargos melhores na empresa.
-  Não tema os espinhos agudos do trabalho.
-  Interesses pessoais à frente dos interesses da equipe, podem não resolver um e prejudicar o outro.
-  Não reclame que você vive infeliz.
-  Ao dar uma ordem de trabalho não aceite ser contestado sem justa razão.

O VINHO E A ÁGUA



EQUIPE

União define a diferença nas organizações



“Reunir-se é um começo, permanecer juntos é um progresso, e trabalhar juntos é sucesso” (Henry Ford)

TRABALHO EM EQUIPE!!!

*Uma habilidade é um patrimônio que precisamos
gerenciar com competência.*

*É preciso entender que seu "valor de mercado"
depende da qualidade e da relevância de suas
habilidades.*

***Você acha impossível aprender alguma
coisa?***

A excelência,

é um hábito, não um incidente.

*A capacidade humana vai muito mais além do
que imaginamos.*

Acredite em si mesmo, sempre.