

ATENDIMENTO AO CLIENTE

PROF. ADALBERTO ANDRADE



PROF. ADALBERTO ANDRADE
MSN: cashconsultores@hotmail.com

VOCÊ SERIA SEU PRÓPRIO CLIENTE?



PROF. ADALBERTO ANDRADE
MSN: cashconsultores@hotmail.com

PALAVRA: ATENDIMENTO

Significa :

Ato ou efeito de atender

PALAVRA: ATENDER

Significa:

Ouvir Atentamente;

Tomar em Consideração;

Estar Atento;

Servir; Escutar e Responder.

PROF. ADALBERTO ANDRADE
MSN: cashconsultores@hotmail.com

Por que se perde um cliente?

- 1% Morte
- 3% se mudam
- 5% adotam novos hábitos
- 9% valor (acham alto)
- 14% Má qualidade do produto
- 68% estão insatisfeitos com a atitude do pessoal (Um mau atendimento)



PROF. ADALBERTO ANDRADE
MSN: cashconsultores@hotmail.com

Quem é cliente:

- Toda pessoa que chega na empresa para solicitar o serviço.

- Existem dois tipos de clientes:

- Cliente interno
- Cliente externo



PROF. ADALBERTO ANDRADE
MSN: cashconsultores@hotmail.com

ATENDIMENTO AO CLIENTE

- Quem é cliente interno:
- Todos colaboradores

- Quem é cliente externo:
- Toda pessoa que solicita um serviço/produto ou informação.

PROF. ADALBERTO ANDRADE
MSN: cashconsultores@hotmail.com

O que o cliente QUER

- Atenção
- Ser tratado como indivíduo
- Soluções, e não mais problema
- Agilidade no atendimento
- Compromisso
- Precisão



PROF. ADALBERTO ANDRADE
MSN: cashconsultores@hotmail.com

Atitudes Inadequadas

- Palavras negativas
- Falar gírias
- Tratamento íntimo
- Falar o nome do cliente errado
- Falar mal da empresa para o cliente



PROF. ADALBERTO ANDRADE
MSN: cashconsultores@hotmail.com

Frases Proibidas

Não fale:	Fale:
▪ Não sei não	▪ Vou (vamos) verificar
▪ Não, Não podemos fazer isso!	▪ Eis o que podemos fazer...
▪ Você terá que...	▪ É preciso...
▪ Só um minutinho...	▪ O senhor pode aguardar, vou precisar de alguns minutos...
▪ Iniciar a frase com NÃO	▪ Surgira o que pode ser feito

PROF. ADALBERTO ANDRADE
MSN: cashconsultores@hotmail.com

Use a palavra certa:

- Pronúncia clara e correta
- Um tom de voz saudável

O SUCESSO VEM PARA QUEM VESTE A CAMISA DO CLIENTE. FAÇA VOCÊ A DIFERENÇA.



PROF. ADALBERTO ANDRADE
MSN: cashconsultores@hotmail.com

Atitudes para um bom atendimento

- Postura
- Gentileza
- Empatia
- Competência
- Sinceridade
- Disposição
- Tranqüilidade



PROF. ADALBERTO ANDRADE
MSN: cashconsultores@hotmail.com

Atendimento Telefônico

- Atenda:** no primeiro ou segundo toque
- Saudação:** Enfática e calorosa. Dê o nome da empresa, cumprimente o cliente. Dê seu nome e coloque-se a disposição.
- Tom de Voz:** Agradável, transmitindo disposição, gentileza e boa vontade.
- Escute:** com atenção. Deixe o cliente falar, anote os pontos principais.
- Coloque-se no lugar do cliente.**

PROF. ADALBERTO ANDRADE
MSN: cashconsultores@hotmail.com

Atendimento Telefônico

- **Certifique-se** que você entendeu tudo. Se não pergunte.
- **Informe** com clareza e objetividade.
- **Seja ágil**
- **Certifique-se** que o cliente entendeu, concorda e está satisfeito.
- **Pergunte** em que mais você poderia ajudá-lo. Não meça esforços para oferecer "algo mais".
- **Despeça-se** e agradeça a ligação.

PROF. ADALBERTO ANDRADE
MSN: cashconsultores@hotmail.com

Razões para atender BEM

- O cliente bem tratado sempre volta
- Nem sempre se tem uma segunda chance de causar boa impressão.
- Recuperar o cliente custará 10 vezes menos do que mantê-lo.
- Cada cliente **insatisfeito** conta para aproximadamente **20** pessoas, enquanto que os **satisfeitos** contam apenas para **05**.

PROF. ADALBERTO ANDRADE
MSN: cashconsultores@hotmail.com

O que causa irritação ao cliente?

- Prometer e não cumprir
- Indiferenças e atitudes inadequadas
- Não ouvir o cliente
- Agir com sarcasmo e prepotência
- Questionar a integridade do cliente
- Usar palavras inadequadas
- Aparência e postura pouco profissionais

PROF. ADALBERTO ANDRADE
MSN: cashconsultores@hotmail.com

Como garantir a satisfação do cliente?

- Leve para o lado profissional, não pessoal.
- Vise a satisfação do cliente, e não apenas o serviço.
- Solucione os problemas sem culpar a si próprio ou aos outros.

PROF. ADALBERTO ANDRADE
MSN: cashconsultores@hotmail.com

□ PALAVRAS CHAVES:

**BOM DIA!
MUITO OBRIGADA!
BOA TARDE!
BOA NOITE!
POSSO AJUDÁ-LO!
VOLTE SEMPRE!
SEMPRE ÀS ORDENS!
Sra. ... Sr.**



PROF. ADALBERTO ANDRADE
MSN: cashconsultores@hotmail.com

**“SERVIÇO, É TODO
TRABALHO QUE AGREGA
VALOR, FEITO POR UMA
PESSOA EM BENEFÍCIO DE
OUTRA”**

Karl Albrechet

PROF. ADALBERTO ANDRADE
MSN: cashconsultores@hotmail.com



PROF. ADALBERTO ANDRADE
MSN: cashconsultores@hotmail.com