



ATENDIMENTO AO CLIENTE

Instrutores: Marcela Conceição e Victor Marcelino

**BELÉM
2008**

ATENDIMENTO AO CLIENTE

Atualmente ouvimos freqüentemente as pessoas falarem em atendimento, qualidade do atendimento e clientes. Podemos citar vários exemplos como o atendimento que temos quando chegamos a um supermercado, quando vamos a uma loja e, até mesmo, quando precisamos de uma prestação de serviço público ou privado. Independente do local, do setor ou do público-alvo, a principal característica de um profissional que trabalha com o público deve ser a qualidade de seu atendimento.

O mundo de hoje vive a fase do individualismo, pois as pessoas tendem cada vez mais a pensar em si e não no próximo. A maioria das pessoas quer satisfazer suas próprias necessidades sem pensar na necessidade do outro. O princípio básico para aprendermos a atender o cliente é pensar em como nós mesmos gostaríamos de ser atendidos. Este é o princípio de Servir. O melhor exemplo de servidor que temos é Jesus Cristo. Ele sabia exatamente como atender as pessoas, satisfazendo suas necessidades.

Muitas pessoas erram ao confundirem necessidade com vontade e o não conhecimento de cada uma dessas palavras pode comprometer seu desempenho perante um cliente. Vontade é aquilo que queremos, é quando pensamos somente em satisfazer um desejo momentâneo e necessidade é tudo aquilo que precisamos. Já necessidade é aquilo que se não satisfizermos nos prejudicará e a vontade é aquilo que não nos prejudicará se não satisfizermos. E entender esses conceitos é primordial para que iniciemos nosso estudo sobre atendimento.

O objetivo é aprender a lidar com as pessoas e, para isso, veremos perfis de pessoas com os quais deveremos conviver e, principalmente, saber atender. As pessoas são diferentes e cada uma possui necessidades específicas. Dessa maneira, somos responsáveis por cada uma dessas pessoas. Nosso dever é fazer com que essas pessoas deixem o local onde trabalhamos satisfeitas, ainda que elas não encontrem o que elas precisam. Não há recompensa melhor do que ver uma pessoa agradecer a você pelo atendimento prestado ou sair do estabelecimento com um sorriso de satisfação no rosto.

A partir de agora, nos comprometeremos a dar o melhor de nós e buscar a cada dia diminuir nossos defeitos no relacionamento com as pessoas e aprimorar as qualidades que temos, tentando aumentar a paciência, a simpatia e manter até o último momento o respeito ao nosso próximo. Então, sorriso no rosto e mãos à obra!

1. PRINCÍPIO DE SERVIR

A habilidade de se relacionar com as pessoas é requisito básico na prestação de qualquer tipo de serviço. Qualidades básicas como educação, gentileza e simpatia fazem a diferença quando você está atendendo uma pessoa. A principal referência que temos é o comércio. O comércio é o setor da economia onde o atendimento é o principal fator para o sucesso do negócio. Em nosso dia-a-dia percebemos vários exemplos de funcionários que atendem bem, que atendem de maneira normal e que atendem mal. E qual é o tipo de atendimento que mais marca o cliente? Infelizmente, é o mau atendimento que mais deixa lembranças na memória do consumidor. É cientificamente comprovado que as experiências negativas marcam mais que as positivas. E é exatamente para mudar esta realidade que precisamos aprender e entender o sentido de **servir**. Mas o que é servir?

Servir é o princípio básico para mostrarmos aos outros como as coisas devem ser feitas. Um bom atendimento cativa as pessoas, conquista clientes e nos ajuda a melhorar como pessoas. Para servir é necessário ter humildade e isso não significa se humilhar para nem por ninguém, como muitas pessoas até podem pensar, no entanto, nos engrandece e estimula os outros a serem mais humanos e gentis. Um bom serviço prestado marca uma empresa e a torna referência no segmento do mercado em que atua. Portanto, aquele que quer ser reconhecido pelas pessoas deve primeiro reconhecê-las antes. Um exemplo disso está no texto abaixo:

Círculo de Amor

Ele estava voltando do trabalho de bicicleta quando viu a senhora no acostamento e, imediatamente, percebeu que ela precisava de ajuda. Assim parou a bicicleta e se aproximou. O carro dela cheirava a tinta, de tão novinho. Mesmo com um sorriso que ele estampava na face, ela ficou preocupada. Ninguém tinha parado para ajudar durante a última hora. Ele iria aprontar alguma?

Ele não parecia seguro, parecia pobre e faminto. Ele pôde ver que ela estava com muito medo e disse:

- Eu estou aqui para ajudar a senhora. Por que não espera no carro onde está quentinho? A propósito, meu nome é Fernando.

Bem, tudo que ela tinha era um pneu furado, mas para uma senhora era ruim o bastante. Fernando abaixou-se, colocou o macaco e levantou o carro. Logo ele já estava trocando o pneu. Mas ele ficou um tanto sujo e ainda feriu uma das mãos. Enquanto ele

apertava as porcas da roda ela abriu a janela e começou a conversar com ele. Contou que era de São Luís e só estava de passagem por ali e que não sabia como agradecer pela graciosa ajuda.

Fernando sorriu enquanto se levantava. Ela perguntou quanto o devia. Qualquer quantia teria sido pouco para ela. Já tinha imaginado todas as terríveis coisas que poderiam ter acontecido se Fernando não tivesse parado.

Fernando não pensava em dinheiro. Aquilo não era um trabalho para ele. Gostava de ajudar quando alguém tinha necessidade e Deus já lhe ajudara o bastante.

Este era seu modo de viver e nunca lhe ocorreu agir de outro modo. Ele respondeu:

“Se realmente quiser me reembolsar, da próxima vez que encontrar alguém que precise de ajuda, dê para aquela pessoa a ajuda que precisar. E acrescentou: ...E pense em mim.”

Ele esperou até que ela saísse como carro e também se foi. Tinha sido um dia frio e deprimido, mas ele se sentia bem, indo para casa, desaparecendo no crepúsculo.

Algumas milhas abaixo a senhora encontrou um pequeno restaurante. Ela entrou para comer alguma coisa. Era um restaurante sujo. A cena inteira era estranha para ela.

A garçonete veio até ela e trouxe-lhe uma toalha limpa para que pudesse esfregar e secar o cabelo molhado e lhe dirigiu um doce sorriso, um sorriso que mesmo os pés doendo por um dia inteiro de trabalho não pôde apagar. A senhora notou que a garçonete estava com quase oito meses de gravidez, mas ela não deixou a tensão e as dores mudarem sua atitude. A senhora ficou curiosa em saber como alguém que tinha tão pouco, podia tratar tão bem a um estranho. Então se lembrou de Fernando.

Depois que terminou a refeição, enquanto a garçonete buscava troco para a nota de 100 reais, a senhora se retirou. Já tinha partido quando a garçonete voltou. A garçonete ainda queria saber onde a senhora poderia ter ido quando notou algo escrito no guardanapo, sob o qual tinha mais quatro notas de 100 reais. Havia lágrimas em seus olhos quando leu o que a senhora escreveu. Dizia: “Você não me deve nada, eu já tenho o bastante. Alguém lhe ajudou uma vez e da mesma forma estou lhe ajudando. Se você realmente quiser me reembolsar não deixe este círculo de amor terminar com você.”

Bem, havia mesas para limpar, açucareiros para encher e pessoas para servir.

Aquela noite, quando foi para casa e deitou-se na cama, ficou pensando no dinheiro e no que a senhora deixou escrito. Como pôde aquela senhora saber o quanto ela e o marido precisavam disto? Com um bebê para o próximo mês, estava difícil. Ela virou-se para o preocupado marido que dormia ao lado, deu-lhe um beijo macio e

sussurrou: “Tudo ficará bem. Eu te amo, Fernando.”

Neste texto percebemos que o ato de servir bem as pessoas, com boa vontade e disposição é tão mágico que faz com que as pessoas também queiram ajudar e, assim, construir um verdadeiro círculo não só de amor, mas de boa vontade e respeito. No mundo de hoje, o mercado de trabalho exige, além das habilidades e da técnica para determinados cargos, o bom relacionamento interpessoal. As habilidades humanas são tão valorizadas quanto o conhecimento técnico.

2. INICIATIVA

Todos nós sabemos que para que algo seja feito é necessário que alguém o faça. Isso é evidente, porém a questão é quem vai fazer. Existem situações em que se ninguém se dispuser a fazer algo imediatamente, todos podem sair prejudicados. As pessoas que percebem a necessidade de agir rápido em uma determinada situação possuem uma qualidade chamada pró-atividade, que é o mesmo que ter iniciativa. Para entendermos melhor como trabalha uma pessoa com essa qualidade, vamos ler o texto abaixo:

Que Abacaxi

Em uma grande e conceituada empresa trabalhava o Álvaro. Era um funcionário muito sério, bastante dedicado e, acima de tudo, cumpridor de suas obrigações. Já tinha vinte anos de casa e ninguém tinha queixa dele. E, de mais a mais, o Álvaro também não era de reclamar.

Certo dia, entretanto, um funcionário tão exemplar se sentiu indignado e foi diretamente ao patrão expor sua questão, em um tom um tanto áspero, disse:

- Senhor Luiz, tenho trabalhado todos esses anos em sua empresa sempre com muita dedicação, mas agora, sinceramente, eu me sinto injustiçado.

O patrão, surpreso, tanto com o tom áspero quanto com a declaração de se julgar vítima de uma injustiça, perguntou:

- O que há Álvaro? O que está acontecendo com você? Por que tanta contrariedade?

- É que o Rodrigo está na empresa há apenas dois anos e recebe mais do que eu – respondeu ele.

O patrão, percebendo os sentimentos de seu fiel funcionário, levando em conta

todos os seus anos de dedicação à empresa, fingindo não entender e mudou logo de assunto:

- Foi bom você ter vindo aqui Álvaro, pois tenho um problema para você resolver. Estou querendo incorporar uma sobremesa ao cardápio servido ao nosso pessoal. Aqui na esquina tem uma barraca de frutas. Vá lá e verifique se tem abacaxi.

Álvaro saiu para cumprir sua missão, embora não estivesse compreendendo o porquê da ordem recebida. Deu cinco minutos e lá veio o homem de volta.

Perguntou-lhe, então, o patrão:

- E, aí, Álvaro? Fez então o que lhe pedi? Verificou se na barraquinha vendem abacaxis?

- Verifiquei conforme o senhor mandou. Tem abacaxi sim.

- E quanto custa? – indagou o patrão.

- Isso eu não perguntei – foi a resposta.

- Existe alguma outra fruta que eu possa substituir pelo abacaxi, se quiser? – continuou o patrão.

- Não sei não, senhor – respondeu Álvaro.

- Muito bem, Álvaro. Sente-se na cadeira, por favor, e me aguarde um pouco – pediu-lhe o chefe.

Em seguida, pegou o telefone e pediu que lhe chamassem o Rodrigo, aquele de quem o Álvaro havia falado.

Quando o rapaz entrou na sala o senhor Luiz contou-lhe a mesma história da sobremesa e pediu que fosse até a barraca da esquina verificar se lá eles vendiam abacaxis. Em outro minuto, Rodrigo estava de volta.

- E então, Rodrigo? Eles têm abacaxis?, perguntou o patrão.

- Sim, senhor, e em quantidade suficiente para todo o nosso pessoal. E, se o senhor quiser, eles também têm laranjas e bananas – respondeu prontamente o Rodrigo.

- E o preço?- quis saber o senhor Luiz.

- Bom, o abacaxi sai por 90 centavos a unidade, a banana a 35 centavos o quilo e a laranja 40 centavos o cento, já descascada, mas como eu disse que a quantidade era grande, eles informaram que dariam um desconto de 15 por cento. Caso o senhor resolva comprar mesmo, eu volto lá e confirmo – disse o rapaz.

O patrão agradeceu o Rodrigo e o dispensou e se voltou para o Álvaro, que estava sentado na cadeira ao lado e, a essa altura, já tinha aprendido a lição.

3. OS PERFIS DAS PESSOAS

Cada pessoa tem uma personalidade diferente e quem pretende trabalhar com atendimento ao público precisa conhecer esses perfis e aprender a lidar profissionalmente com cada um deles. Comercialmente podemos trabalhar com quatro principais perfis de pessoas. Abaixo seguem a descrição de cada um deles.

Empático

A pessoa empática é aquela que naturalmente age conforme as necessidades do outro. Percebe quando alguém precisa de ajuda e, imediatamente, toma uma atitude. Identificamos este perfil quando notamos uma pessoa simpática, paciente e prestativa.

Mal-humorado

Este tipo de pessoa não é difícil de encontrar no dia-a-dia. Geralmente são grosseiros com todos ao seu redor, nunca têm tempo para ajudar seus colegas e nada parece estar bom para eles.

Arrogante

Identificamos uma pessoa arrogante mais pela linguagem corporal (maneira indireta) do que pelo comportamento natural (maneira direta). Este tipo de pessoa agride de modo que somente o alvo possa perceber, pois muitas vezes quem está próximo não nota.

Apático

São as pessoas que não demonstram o que sentem ou o que pensam. A dificuldade em lidar com este perfil é o fato de que o atendente nunca sabe se está agradando ou não.

4. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

A inteligência emocional é um conceito que foi desenvolvido por um psicólogo dos Estados Unidos da América chamado Daniel Goleman. Ele mostra que a inteligência relacionada aos sentimentos e atitudes pode ser medida pelo seu Q.E. (coeficiente emocional). Uma pessoa emocionalmente inteligente é aquela capaz de filtrar seus sentimentos e pensamentos antes de agir, isto é, consegue resolver cada situação sem estresse ou exaltação. A inteligência emocional faz parte de cada pessoa, porém em

menor ou maior escala, e cada um pode desenvolver essa competência com o tempo.

A inteligência emocional pode ser compreendida a partir de cinco competências:

Autoconhecimento

É a competência relacionada ao conhecimento do *eu*. É necessário que saibamos o que nos satisfaz, o que nos desagrada, do que gostamos, do que não gostamos e qual é a nossa personalidade. Precisamos, também, conhecer nossas qualidades e nossos defeitos no momento em que ocorrem, sabendo discerni-los.

Autocontrole

É a capacidade de controlar nossas emoções, nem mostrá-las demais nem escondê-las. Dessa maneira, é possível que consigamos utilizar nossas emoções da maneira correta nos momentos oportunos para a pessoa certa. Qualidades de pessoas com essa competência é a tolerância e a ausência de agressividade.

Automotivação

Esta competência está ligada à capacidade que temos em nos mantermos motivados apesar dos problemas cotidianos. É interessante explicar que a automotivação é conquistada a partir do momento em que colocamos nossas emoções direcionadas para nossas metas e objetivos individuais.

Empatia

Acontece quando estamos sensíveis aos sentimentos das outras pessoas. A interpretação da linguagem corporal faz parte desta competência como, por exemplo, tom de voz, olhar, postura e expressões faciais. A empatia desenvolve no ser humano princípios e valores morais, já que a pessoa age colocando-se no lugar do outro.

Boas relações interpessoais

É a capacidade de lidar com os mais diferentes tipos de pessoas. É a maneira como construímos e desenvolvemos nossos relacionamentos e, para que essa competência seja completa, é necessário desenvolver todas as outras competências anteriores. Pessoas com essa competência tendem a ser bons líderes, eficientes, populares e à conquista do sucesso em qualquer tipo de interação social.

5. LINGUAGEM CORPORAL

A linguagem é uma forma de expressão humana que serve como canal de comunicação em qualquer circunstância. De praxe existem dois tipos de linguagem: a linguagem verbal e a linguagem não-verbal. Atualmente trabalhamos o conceito de linguagem corporal, na qual estão inseridos os tipos de linguagem não-verbal. No atendimento às vezes o corpo “fala” mais do que as próprias palavras. A maneira como você reage ao outro chama a atenção e pode fazer muita diferença no sucesso da venda do produto ou do serviço.

Como você acha que um vendedor de uma loja de roupas deve se comportar diante de uma pessoa interessada em experimentar um modelo? O correto é que ele esteja de pé, que olhe para as peças que pareçam interessar o cliente e seja simpático. Já um vendedor de sapatos deve reagir de maneira diferente, pois geralmente o cliente se senta para experimentar os sapatos, neste caso, ele fica agachado em frente ao seu cliente. Acompanhar os movimentos dos clientes demonstra interesse, cuidado e atenção às necessidades dele.

Então, aqui vão algumas dicas para você desenvolver seus movimentos corporais de modo a satisfazer seu cliente:

Tom de voz

Muito Cuidado! O tom de voz é uma forma de expressão muito importante. Dependendo de como for trabalhado, pode soar incoerente, falso ou, até, irônico. Imagine alguém desejando feliz aniversário a uma pessoa como se estivesse anunciando a morte de alguém. Já pensou? Impossível, pois o tom de voz deve expressar seus mais sinceros sentimentos. Portanto, quando for atender um cliente, seja gentil e ao saudar a pessoa faça isso com uma voz firme e atenciosa.

Postura

A postura é outro fator de extrema importância, pois enfatiza a preocupação que você possui com a pessoa. É necessário que o cliente se sinta seguro ao solicitar sua ajuda, pois se ele notar que você não está interessado nele, com certeza não haverá sucesso na negociação. Quando uma pessoa chega a uma loja ou a uma empresa ela espera que haja acompanhamento. Portanto, se a pessoa permanecer de pé, você deverá permanecer de pé também, já que do contrário pode parecer que você não se importa com ela. Se a pessoa se sentar, é melhor que você sente, senão parece que você é mais importante que ela.

Olhar

Um olhar concentrado e atencioso deixa o cliente seguro e faz com que ele confie em você, permitindo maior conforto no atendimento e mais eficiência. Um olhar disperso pode fazer com que o cliente imediatamente desista da compra e coloca uma oportunidade a perder. Pelo olhar sabemos quando prestam atenção no que falamos ou se estamos satisfazendo, agradando ou não. O olhar é como um termômetro, visto que podemos medir os sentimentos por meio dele. Olhar nos olhos do outro demonstra, também, segurança e atenção.

Abaixo segue um texto que demonstra exatamente a importância dos canais de comunicação:

A Arte de Ouvir

Uma boa conversa pode garantir bons frutos, uma colocação melhor e, o que é mais importante, a simpatia dos colegas, dos vizinhos e até da família. Mas “conversar” é uma via de mão dupla. Nós conversamos “com alguém”, o que significa que também “ouvimos”, “prestamos atenção” ao que o interlocutor tem a dizer. Só assim a comunicação funciona.

Epíteto, um filósofo grego que viveu entre 55 e 135 d.C., costumava dizer: “Temos duas orelhas e uma boca, devemos ouvir duas vezes mais que falar”. Assim, mais do que ouvir o interlocutor precisamos “senti-lo”, entender a linguagem não-verbal de cada frase. Quanto mais perceptivos nos tornarmos, melhor o resultado de nossa comunicação.

Passos para uma boa comunicação

O primeiro passo para uma boa comunicação é – controle sua ansiedade. Numa conversa, seja entrevista de emprego ou bate-papo com amigos, não se comporte como aquele aluno sabe-tudo, que está sempre pronto para levantar a mão, nem bem a professora faz uma pergunta. “Sintonize-se” para que haja troca. Sorria. Reclame, quando necessário. Reaja. Mas sempre com bom-senso.

O segundo passo: pense no que vai falar. Alguns poucos segundos gastos para colocar suas idéias em ordem produzem um efeito maravilhoso nas palavras que você

pronuncia e nas pessoas que as ouvem.

O terceiro passo: preocupe-se também com a sua linguagem não-verbal. Para evitar interpretações equivocadas a respeito do que você está dizendo, olhe de frente para as pessoas com quem vai conversar. Fale alto o suficiente para que todos o ouçam, mas só grite se for necessário (e quase nunca é necessário).

Em certa altura da conversa, mais importante do que responder é saber perguntar. Uma pergunta bem formulada ajuda você a não falar demais e o interlocutor a expressar melhor suas opiniões. A pergunta bem feita também permite manter o interesse e a continuidade da conversa.

As pessoas mandam muito sinais não-verbais quando falam de assuntos que consideram importantes. Aprenda a reconhecê-los para poder entender as prioridades de cada interlocutor e ir direto ao ponto, quando responder.

Pratique com afinco a “compreensão dinâmica”: ouvir com a mente e a imaginação. Só assim você consegue ter a “empáfia” necessária para continuar conversando. Para quem não sabe, “empatia” é a capacidade que nós podemos desenvolver para nos colocar no lugar do outro e sentir como ele, entendendo melhor o problema dele.

Por fim, lembre-se: mais do que uma arte, ouvir é uma **bênção** que você precisa dividir com seus semelhantes. **PRATIQUE, VALE A PENA!**

Carlos Veríssimo

Administrador de Empresas, Consultor em Gestão Empresarial e Facilitador do SEBRAE

6. LIDAR COM AS PESSOAS

A partir do desenvolvimento das habilidades e competências citadas anteriormente é possível partir para a prática e iniciar o atendimento. Conhecendo alguns dos perfis de cada tipo de pessoa, podemos nos adequar a eles, para a realização de um atendimento de qualidade e eficaz. Quando temos conhecimento de que nem todas as pessoas são iguais e de que nem todas elas se comportarão da maneira que gostaríamos, passamos a compreender que nosso papel é mudar a atitude dela e não tornar a nossa semelhante. De todos os perfis o que mais deve combinar com o profissional de atendimento é o *empático*.

Tentar ver o outro como gostaríamos de ser vistos ajuda muito o desempenho do atendimento diante de qualquer situação. Se chegar um cliente mal-humorado, é com um

sorriso e muita educação que podemos “desarmá-lo” e fazer com que ele mude de postura, embora não funcione com todas as pessoas. Com o arrogante, basta desempenharmos nosso serviço com presteza, eficiência e respeito que possíveis comentários constrangedores nem atrapalharão. Já com o apático, o bom humor às vezes é uma ótima ferramenta de trabalho, pois não há quem resista a um diálogo com uma pessoa bem humorada. Mas existe um importante instrumento que ajuda em todas as ocasiões: o sorriso. Um sorriso sincero é capaz de fazer verdadeiros milagres no dia-a-dia de um profissional de atendimento. Observe:

Virtudes do sorriso

Um sorriso custa pouco e consegue tanto!
Enriquece os que recebem
Sem empobrecer os que dão
Dura apenas um instante,
Mas sua lembrança é por vezes eterna.
Ninguém é bastante rico para desprezá-lo,
Nem bastante pobre para não poder dá-lo.
Cria felicidade...
É sinal sensível de amizade.
Um sorriso dá descanso a quem está fatigado,
Torna corajoso o mais desanimado,
Pois ninguém tem tanta necessidade de um sorriso
Como aquele que não pode dá-lo aos outros.

Seu ego anda atrapalhando o atendimento?

Você já reparou que, quando serve aos outros, você também serve a si mesmo? As outras pessoas retribuem quando você lhes dá algo. O Universo apóia seres que servem, porque servir é a raiz do Universo.

Embora o serviço seja sempre recompensado, a recompensa em si não deve ser o foco principal da sua atenção. O ato de servir desinteressadamente provoca tal sensação de liberdade e satisfação que deve liberá-lo do processo de ficar pensando no que você merece receber de volta.

Praticar a arte de servir completamente é descobrir que esse é o melhor lugar para

proteger seu ego (que é o lugar onde nascem nossos medos). Saber onde fica esse “lugar” amigável para o ego funcionar transforma os anseios dele por comida, casa, proteção, futuro em amor pelo que ele sabe fazer melhor, que é seguir o seu verdadeiro **eu**, transformando em atos materiais as mensagens que o seu verdadeiro **eu** lhe manda continuamente.

Servir aos outros o ajuda a aceitar e investir em todo seu potencial, porque seu ego já não está no caminho atrapalhando a materialização dos seus sonhos. Quando você serve com amor e paixão, quando realmente acredita no que está fazendo, você sempre sabe qual é a coisa certa. Nem precisa pensar muito. Você pode viver espontaneamente porque elimina pensamentos limitadores ou condicionantes.

Quando você serve (seja no trabalho, vendendo, com a família ou amigos), às vezes pensa que está dando mais do que recebe em troca? Ou que dá demais a pessoas que não merecem (clientes, por exemplo)? Se isso acontece, saiba que você está dando, mas que você ainda permite que seu ego seja limitado pelo medo.

É claro que você deve saber lidar com “vampiros energéticos”. Mas procure pelo seu verdadeiro **eu**. Quando você serve com amor incondicional, o Universo imediatamente preenche esse espaço com alguma coisa maior. Uma coisa que lhe dará prazer e lhe trará crescimento pessoal e profissional. Por esse motivo é tão importante amar o que se faz.

Pense sobre isso!

7. ETAPAS DO ATENDIMENTO

Atendimento é contato que mantemos com outra pessoa, buscando o cumprimento da solicitação feita por ela. O atendimento deve ter como missão, garantir a satisfação de toda pessoa que entra em contato conosco para pedir um serviço ou simplesmente solicitar uma informação.

Devemos ter como objetivo principal a responsabilidade de oferecer um atendimento de qualidade, considerando que a missão da empresa não é apenas simplesmente atender ao usuário, e sim, elevar o nível de expectativas, contribuindo assim na formação de um povo crítico, consciente e responsável na luta constante por um mundo mais justo e humano.

A idéia principal que precisamos ter em mente é a que toda pessoa que atendemos é nosso cliente, independente do lugar que estamos, pois atualmente podemos conseguir uma boa oportunidade de mostrar nossos talentos a partir de uma simples conversa de

corredor. Se a pessoa que foi “atendida” por nós se sentir satisfeita poderá abrir portas muito importantes para nossa carreira.

Gerar clientes satisfeitos é nossa busca número 1, por isso precisamos estar atentos a todo o momento, durante todas etapas do atendimento. Se falharmos em algumas delas, nosso trabalho todo foi perdido e nosso cliente irá reclamar, o que irá manchar a imagem de nossa empresa.

Para atendermos bem, necessitamos antes estarmos bem conosco, pois apenas podemos oferecer aquilo que possuímos. Se nossa vida não tem qualidade, como poderemos oferecer qualidade?

Quando falamos em atendimento, não apenas nos referimos à forma que iremos falar com as pessoas, o atendimento envolve desde a forma como estamos vestidos ao modo que estamos sentados. É extremamente importante cuidar de nossa aparência, verificarmos se nossas roupas estão bem passadas e limpas, se nossas unhas estão bem aparadas, como está nosso cabelo, etc. Quem gosta de ser atendido por uma pessoa que não aparenta compromisso com sua imagem pessoal? Já imaginou chegar a um restaurante e ser atendido por um garçom com as unhas sujas?

Durante o atendimento existem três etapas:

1. Início do atendimento

Quando nosso cliente chega até nós, é muito importante dar-lhe saudações: bom dia, boa tarde, boa noite, estampando um belo sorriso no rosto. Dê-lhe total atenção e, se estiver fazendo algo, interrompa e concentre-se em servir seu cliente mostrando total disposição em ajudá-lo. Pergunte o nome dele para mostrar que está realmente interessado em prestar um atendimento diferenciado e também diga como você se chama. Utilize sempre o tratamento adequado quando quiser se referir a ele: senhor ou senhora seguido do nome. Lembre-se todo cliente é único e por isso merece um atendimento personalizado.

2. Durante o atendimento

Nunca perca o foco de seu cliente, você já iniciou muito bem o atendimento, agora precisa satisfazer seu desejo. Pergunte o que ele precisa, em que pode ser útil. Fique

atento para tudo o que ele diz e não desvie o olhar. Dê sempre a ele mais de uma alternativa se for possível. Exponha os detalhes se ele mostrar que não está com pressa. E deixe-o sempre à vontade pra escolher ou para fazer mais perguntas quando necessário.

3. Fim do atendimento

Sempre feche com chave de ouro seu atendimento. Este momento, como os outros, também é muito importante. Na fase de término, caso necessário pergunte se ainda restou alguma dúvida, se gostaria de alguma informação a mais e despeça-se em um tom amistoso, dizendo “Tenha um bom dia”, por exemplo. Responda ao agradecimento e demonstre vontade de ser útil. Diga uma frase que expresse isso: “Será sempre um prazer recebê-lo(a)” “O que o senhor precisar, estarei aqui, conte comigo”

Esteja sempre sorridente ao atender mesmo que seu cliente não esteja mostrando interesse. Um sorriso pode mudar muitas coisas. Ele é capaz de transformar seu atendimento em um momento muito prazeroso e gratificante. É melhor olhar para uma pessoa quando ela está com um sorriso no rosto do que quando ela está com a expressão fechada.

Virtudes do sorriso

Um sorriso custa pouco e consegue tanto!

Enriquece os que recebem

Sem empobrecer os que dão.

Dura apenas um instante,

Mas sua lembrança é por vezes eterna.

Ninguém é bastante pobre para não poder dá-lo.

Cria felicidade...

É sinal sensível de amizade.

Um sorriso dá descanso a quem está fatigado,

Torna corajoso o mais desanimado,

Pois ninguém tem tanta necessidade de um sorriso

Como aquele que não pode dá-lo aos outros.

8. EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO

A busca da excelência está profundamente ligada ao despertar da vontade das pessoas, precisamos estar conscientes e utilizar rapidez, tranquilidade, gentileza, comunicação eficaz e compromisso.

A excelência no atendimento está fortemente ligada a diferenciação que prestamos a cada pessoa. Por isso, precisamos tomar cuidado ao atender pessoas idosas, pois as mesmas podem apresenta limitações em razão de sua idade avançada, desta forma, é preciso dedicar-lhes atenção especial. Em geral, é preciso falar de um modo mais pausado e ouvi-las com tranquilidade. Em caso de leitura ou escrita de algum documento, ofereça-lhes ajuda e tenha paciência caso elas o façam de modo mais lento que outras pessoas.

Ao atender pessoas com deficiência física, você precisa ter empatia para perceber o tipo de limitação que ele possui e procure ajuda-lo da melhor forma possível, sem lhe criar embaraços. Se esta pessoa for um deficiente auditivo, busque falar de frente para ele ou oferecer outras formas de comunicação, como gestos expressivos, ou ainda fornecer caneta e papel para que exponha ou que tem a dizer. Sendo um deficiente visual seu cliente, o profissional deve procurar prestar todas as informações de que ele necessite.

Se seu cliente for uma criança, também ofereça um atendimento de excelência. É muito importante trata-la com respeito, carinho e gentileza. Lembre-se que ela também é um cliente e você está ali para servi-la.

Ao chegar um cliente nervoso, nunca interrompa sua fala. Deixe-o liberar a raiva. Acima de tudo, mantenha-se calmo, você representa a imagem de sua empresa neste momento. Jamais diga para ela: “ Calma, o Senhor está muito nervoso”. Utilize frases adequadas ao momento. Por exemplo: “Imagino como o senhor está se sentindo.”, “Farei tudo para resolver seu problema.”, “O senhor tem toda razão.”.

Ao se deparar diante de uma pessoa mal educada, não seja mal educado, utilize toda sua gentileza. Dê aquilo que você tem de melhor. Reaja com cortesia, com suavidade, sempre cuidando para não parecer irônico. Nunca leve o problema para o

campo pessoal, você é um profissional e precisa atender todos seus clientes buscando ser excelentes em seu trabalho.

“O trabalho deverá ser sempre positivo independente das circunstâncias” (Fábio Eltz)

Durante o atendimento evite:

- Falar fraco demais
- Falar forte demais
- Morder os lábios
- Falar muito rápido
- Falar devagar demais
- Bater nos ombros da outra pessoa
- Fazer caretas ao falar
- Roer as unhas
- Coçar a cabeça
- Mastigar bala, chicletes, alimentos.

Seja ético durante seu atendimento, não fale mal da empresa que trabalha ou da concorrência. Mostre os pontos positivos de seu trabalho, convença seu cliente a optar por sua empresa. Esteja sempre motivado, nunca deixe transparecer seus problemas. Tenha iniciativa, não espere seu cliente vir até você. Vá até ele primeiro. E se mantenha comprometido com o seu local de trabalho, não deixe seus objetos de trabalho sem organização. Fazendo isso seu cliente irá sentir que você se preocupa com ele.

Razões para a Excelência no atendimento a clientes

1. O cliente bem tratado volta sempre.
2. O profissional de atendimento tem 70% de responsabilidade sobre a satisfação do cliente.
3. Nem sempre se tem uma boa chance de causar uma boa impressão.
4. Relações Eficazes com os clientes, aliados a qualidade técnica e preço justo,

fortalecem a opinião pública favorável sobre a empresa.

5. Opinião pública favorável aumenta lucros e boas relações profissionais geram produtividade.
6. Recuperar o cliente custará 10 vezes mais do que mantê-lo
7. Cada cliente insatisfeito conta **para** aproximadamente 20 pessoas, enquanto que os satisfeitos contam apenas para 5.