



ATENDIMENTO AO CLIENTE

– Definição

Formadora: Ana Branquinho

Atendimento – o que é?

Atender é dar atenção a um problema/necessidade de um cliente dedicando-lhe algum do seu tempo no sentido de o ajudar.

Para atendermos bem deveremos considerar:

- **Competência** (conhecimento, experiência e segurança);
 - **Credibilidade** (confiança e honestidade);
- **Disponibilidade** (predisposição para ajudar e servir);
- **Comunicação** (informação adequada e completa);
 - **Iniciativa** (adaptação a situação novas);
- **Cortesia** (educação, respeito e cordialidade);
 - **Flexibilidade** (nas atitudes);



AS 15 COMPETÊNCIAS FUNDAMENTAIS PARA A LINHA DE FRENTE

- 1 - Desenvolver a confiança e fidelidade dos clientes.
- 2 - Colocar-se no lugar do cliente = empatia.
- 3 - Comunicar-se bem.
- 4 - Dominar a tensão.
- 5- Prestar atenção.
- 6 - Estar sempre alerta.
- 7 - Trabalhar bem em equipe.
- 8 - Demonstrar confiança e lealdade.



- 9 - Demonstrar motivação pessoal.
- 10- Resolver problemas.
- 11- Manter o profissionalismo.
- 12- Entender a empresa e o setor.
- 13- Conservar a energia.
- 14- Aplicar conhecimentos e habilidades técnicas.
- 15- Organizar as atividades de trabalho.

Tipos de Atendimento

Presencial

Atendimento com contato físico, normalmente em espaço loja.

Por escrito

Atendimento on-line, através de resposta a email, ou num chat.

Telefónico

Atendimento através da utilização de um aparelho telefónico fixo, móvel, ou vídeo conferência



Os diferentes tipos de atendimento podem ser realizados junto:

- do público em geral
- ou entre empresas.