



# Atendimento – presencial (público em geral)

# ATENDIMENTO

## **FASES DO ATENDIMENTO**

- ▶ ACOLHIMENTO
- ▶ DESENVOLVIMENTO (DIAGNÓSTICO E RESOLUÇÃO)
- ▶ FECHO

# Fases de um atendimento eficaz

1º fase: receção do cliente/acolhimento

Desenvolvimento da confiança

2º fase: Diagnóstico necessidades do cliente

Identificação de necessidades, apresentação do produto ou serviço

3º fase: tratamento de perguntas (objeções) feitas pelo cliente

Argumentação;  
Fecho da venda/conclusão da prestação

4º fase: despedida

Satisfação e avaliação;  
Início da fidelização

# Receção do cliente/acolhimento

<b>Conhecimentos necessários</b>	<b>Informações a recolher</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conhecimentos das regras básicas de educação.</li><li>• Alguns conhecimentos da comunicação não verbal.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar se é um cliente novo ou habitual.</li><li>• Estudar o comportamento não verbal e as características do cliente (reações, gestos, expressões faciais, simpatia, etc.).</li><li>• Compreender quem é o cliente e o que quer.</li></ul>
<b>Comportamentos necessários</b>	<b>Atitudes do atendedor</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Olhar o cliente.</li><li>• Cumprimentar com cortesia e com um sorriso.</li><li>• Apresentar-se. (Exemplo: "Sou a Ana Fonseca").</li><li>• Oferecer ajuda. (Exemplo: "Em que lhe posso ser útil?").</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Simpatia.</li><li>• Disponibilidade.</li><li>• Auto-motivação para o atendimento.</li><li>• Compreensão.</li><li>• Desejo de conhecer o cliente.</li><li>• Desejo de dialogar.</li><li>• Desejo de criar confiança.</li></ul>

# O Acolhimento

- ▶ Objectivo : Criar um clima de confiança com o seu cliente
- ▶ Facilitadores : Saúde com simpatia e cordialidade e crie um clima agradável
- ▶ Esta é uma fase determinante para a relação que se vai estabelecer com o seu cliente e para a fidelização do mesmo
- ▶ A simpatia, o sorriso, e sempre que possível o tratamento pelo nome, criam um clima agradável e de disponibilidade para resolver os problemas e necessidades do cliente.
- ▶ Por outro lado fomentam a confiança e o bom relacionamento profissional, fundamentais no tratamento de questões relacionadas com as necessidades do cliente.

# Diagnóstico necessidade do cliente

## - Prestar o serviço solicitado

Conhecimentos necessários	Informações a recolher
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conhecimentos de comunicação (questões, linguagem, saber ouvir).</li><li>• Conhecimentos do produto/ serviço (características, preço, utilização, quantidades existentes em stock).</li><li>• Onde estão os documentos/ meios necessários.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Que necessidades concretas?</li><li>• Que benefícios apresentar de acordo com as necessidades?</li><li>• Que dúvidas esclarecer?</li></ul>
Comportamentos necessários	Atitudes do atendedor
<ul style="list-style-type: none"><li>• Reformular/confirmar o pedido do cliente.</li><li>• Apresentar ao cliente o produto/serviço.</li><li>• Envolver o cliente na apresentação: se for um produto físico que possa ser tocado, permitir que o cliente o faça.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interesse pelo conhecimento das necessidades do cliente.</li><li>• Saber ouvir.</li><li>• Disponibilidade e motivação na apresentação.</li><li>• Compreensão do cliente e sua forma de agir.</li><li>• Rapidez/prontidão no encontro de soluções.</li></ul>

# Desenvolvimento do Atendimento

## **A ATENDIMENTO CONSULTIVO – DAR UM CONSELHO**

- ▶ Agora está perante a fase em que vai ajudar o seu cliente a resolver o problema ou a necessidade que o conduziu á sua empresa
- ▶ Nesta fase dê especial atenção à sua comunicação verbal e não verbal, pois ela condicionará muito o resultado da sua relação com o cliente
- ▶ Disponibilize-se para ouvir o seu cliente e liberte-se de todos os estereótipos, preconceitos e ideias feitas, de forma a eliminar barreiras

# Como atender às reais necessidades do cliente?

## ▶ **PRATICAR A ESCUTA ACTIVA**

- ▶ objectivo desta fase: identificar necessidades e dúvidas
- ▶ Perceber o que o cliente conhece acerca do produto que pretende adquirir
- ▶ Facilitadores: tratamento personalizado, linguagem clara e acessível e perguntas abertas geradoras de espontaneidade do seu interlocutor.
- ▶ Oiça com atenção e disponibilidade
- ▶ Preste especial atenção à terminologia usada, hesitações, tons de voz e comunicação não verbal do seu cliente, pois estes são indicadores fundamentais do tipo de cliente e respectivas necessidades.
- ▶ De seguida efectue uma abordagem cuidada, pense na melhor forma de obter aquela resposta ou confirmação que precisa e estructure-a de forma articulada.

# Tratamento das Perguntas/ Objecções/ Reclamações/ Dúvidas

<b>Conhecimentos necessários</b>	<b>Informações a recolher</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conhecimentos sobre objecções (verdadeira ou desculpa; se for desculpa, não ligar).</li><li>• Conhecimentos de comunicação (questões, linguagem, saber ouvir).</li><li>• Conhecimentos do produto/ serviço (características, preço, utilização).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Que incertezas concretas existem?</li><li>• Que percepção tem o cliente do produto/serviço?</li><li>• Que dúvidas esclarecer?</li></ul>
<b>Comportamentos necessários</b>	<b>Atitudes do atendedor</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilizar as técnicas de escuta activa.</li><li>• Explicar as vantagens dando provas.</li><li>• Pedir feed-back ao cliente para verificação.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disponibilidade para ouvir/ resolver.</li><li>• Simpatia.</li><li>• Empatia.</li><li>• Compreensão do cliente e sua forma de agir.</li><li>• Rapidez/prontidão no encontro de soluções.</li></ul>

# Como atender às reais necessidades do cliente?

## RECOLHA

- ▶ Objectivo desta fase: identificar especificidades e despistar necessidades
- ▶ Facilitadores: perguntas abertas e focalizadas reformular e clarificar a informação, mantendo um nível elevado de escuta ativa
- ▶ Faça perguntas abertas e orientadas
- ▶ Reformule, resuma e especifique
- ▶ Individualize as perguntas – faça uma pergunta de cada vez e não encadeadas
- ▶ Crie um clima que proporcione a ajuda na colocação e clarificação de dúvidas
- ▶ Faça perguntas acessíveis, objectivas com terminologia perceptível pelo seu interlocutor

# Como atender às reais necessidades do cliente?

## **PROPOR / RECOMENDAR SOLUÇÕES E INFORMAR**

- ▶ Objectivo desta fase: obter adesão à solução e alertar e explicar todo o seu enquadramento
- ▶ Facilitadores: ter uma comunicação assertiva, ser empático e usar comunicação não verbal positiva.
- ▶ Só após esta recolha e sistematização da informação, o profissional da secção está em condições de tomar a decisão mais segura e eficaz.

# Como atender às reais necessidades do cliente?

## **OBTER FEEDBACK / ACORDO**

- ▶ Objectivo: identificar dúvidas e ou resistências e confirmar e ou reforçar informações para otimizar a adesão à solução apresentada
- ▶ Facilitadores: efectuar perguntas para confirmar a percepção e reforçar a adesão, do seu cliente à decisão

# Como atender às reais necessidades do cliente?

## **PLANO DE ACÇÃO**

- ▶ Objectivo: confirmar e reforçar a adesão à compra e alertar para situações futuras
- ▶ Facilitadores: faça uma síntese sobre o que fazer, quando e em que situações

# Despedida

<b>Conhecimentos necessários</b>	<b>Informações a recolher</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Regras básicas de educação.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Qual o tipo de despedida apreciado por este cliente?</li></ul>
<b>Comportamentos necessários</b>	<b>Atitudes do atendedor</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Felicitar o cliente pela compra.</li><li>• Sorrir ao cliente.</li><li>• Olhar para o cliente.</li><li>• Sempre que seja possível acompanhar o cliente à porta.</li><li>• Despedir-se de acordo com a forma que pensa que o cliente irá gostar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disponibilidade para ouvir/resolver futuramente.</li><li>• Simpatia.</li><li>• Empatia.</li><li>• Cortesia.</li></ul>

# O Fecho do Atendimento

- ▶ Deverá prestar uma especial atenção ao fecho, este funciona como se fosse uma “ponte” para o próximo contacto.
- ▶ Agradeça e despeça-se com cordialidade.