



▶ **Qualidade no atendimento**
A contribuição do atendedor/vendedor

■ SATISFAÇÃO DO CLIENTE

- O principal objetivo dos colaboradores que trabalham em atendimento deve ser garantir a satisfação do cliente. Isso é válido para todos os momentos, inclusive a pós-venda.
- É muito comum que clientes insatisfeitos sejam ganhos de volta por um serviço pós-venda bem feito.
- E isso não precisa significar passar por cima das regras da empresa para fazer o que o cliente espera. Muitas vezes, apenas um atendimento atencioso, que realmente procura soluções e se compromete com ajudar o cliente o máximo possível é mais do que o suficiente.



RESPEITE O TEMPO DO CLIENTE

- Ninguém gosta de se sentir pressionado a tomar uma decisão, especialmente quando ela envolve dinheiro.
- Por isso, é muito importante aprender a ler o cliente e identificar os diferentes momentos de um processo de compra.



SEJA CORTÊS SEMPRE



- Não importa a situação: a cordialidade, educação e empatia devem ser prioridades, mesmo ao lidar com clientes problemáticos ou nervosos.
- Por isso, trate situações difíceis, críticas e reclamações com cordialidade e atenção.
- Prontifique-se a tentar resolver o problema apresentado. Dessa forma, além de agradar um cliente que poderia ter sido perdido, você mostra aos outros que podem sempre esperar o melhor comportamento possível da sua empresa.

Conheça bem o produto

- Antes de vender/atender qualquer coisa, é preciso dominar todos os detalhes do produto ou serviço.
- É imperativo que o cliente possa tirar todas as dúvidas que tem, e que sinta confiança nas respostas que lhe são oferecidas.



Seja sincero



- É importantíssimo que o cliente sinta que pode confiar na sua empresa. Por isso, seja sempre sincero, especialmente sobre as limitações do produto oferecido.
- Mesmo em uma situação em que o produto não se enquadre em todas as necessidades do cliente, ele certamente lembrará que foi tratado com respeito e honestidade pela sua empresa quando precisar de outros tipos de soluções.

Demonstre interesse em solucionar problemas



- Ninguém gosta de sentir que as pessoas não se importam com os seus problemas. Em especial quando estamos a pagar por soluções. Por isso, antes de mais nada, é preciso demonstrar aos seus clientes que o seu principal interesse é resolver.
- Isso pode ser feito demonstrando atenção e fazendo o possível para encontrar serviços e produtos que atendam de maneira precisa as necessidades demonstradas.

Faça o máximo possível para garantir a satisfação



- A proatividade e iniciativa são fatores importantes quando se trata da qualidade no atendimento.
- Nunca responda um cliente apenas com “não é possível”. Demonstre que está a explorar todas as formas possíveis para satisfazê-lo.

Evite frases no imperativo

- Evite falar com o seu cliente no imperativo, mesmo que para requisitar ações necessárias para o processo de compra.
- Por exemplo, substitua o “assine aqui” por “o senhor pode assinar aqui, por favor?”
- Sempre repense as suas frases a fim de evitar o que pode ser interpretado como “ordem” ou comunicação seca ou grosseira.

