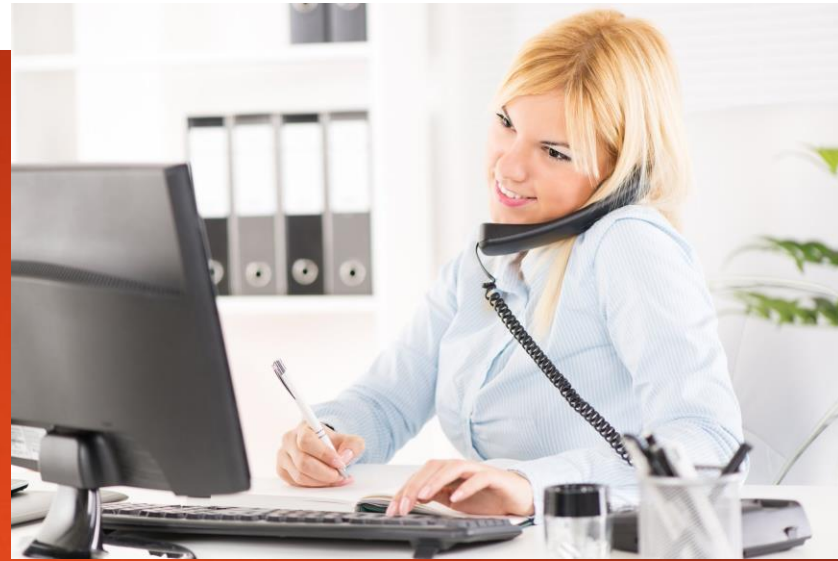




ATENDIMENTO TELEFONICO



A comunicação telefónica na relação comercial

O uso do telefone no trabalho

Uso do telefone – para que serve

- ▶ **Utilizar sempre o telefone quando haja necessidade de:**
 - ▶ Obter informações rápidas;
 - ▶ Resolver assuntos urgentes;
 - ▶ Prestar informações simples;
 - ▶ Contactar pessoas ocupadas.

- ▶ **Nunca utilizar o telefone para:**
 - ▶ Assuntos sem interesse para o serviço;
 - ▶ Assuntos confidenciais;
 - ▶ Convocação de pessoas para eventos formais.





1. REALIZAR UMA CHAMADA TELEFÓNICA

1. REALIZAR CHAMADAS

Para otimizar a comunicação prepare o seu telefonema

Preparação administrativa

- ▶ **Qual** o objetivo do telefonema;
- ▶ **Com quem** quero contactar;
- ▶ **Como e quando** vou fazer a chamada;
- ▶ **O que** vou comunicar.

Seja rápido(a) e claro(a).

Preparação pessoal

- ▶ Sorrir ao levantar o auscultador, reflete o seu estado de espírito, na sua voz;
- ▶ O seu sorriso “**ouvir-se-á**” do outro lado da linha – sorrir torna as minhas palavras mais suaves.
- ▶ Faça uso das mesmas regras de cortesia e eficiência do atendimento presencial.

Ficha de preparação de uma chamada telefônica

1. O meu interlocutor:

- Nome/apelido _____
- Função _____
- Empresa _____

2. Já nos conhece? Sim Não

- Que sabe da nossa empresa? _____
- O que sabe de mim? _____

3. Qual o objectivo desta conversa?

4. Quais os documentos que vou poder utilizar?

5. Quais as informações que interessam particularmente ao meu interlocutor?

6. Quais as questões que pode ele colocar a si próprio?

7. Quais as objecções que pode ele colocar?

8. Quais as informações que serão necessárias obter?

9. Qual o seguimento a dar à nossa conversa?

- ▶ Preparação administrativa na realização de chamadas, exemplo



2. RECEBER UMA CHAMADA TELEFÔNICA

► Documento de registo de chamadas – deve estar sempre ao pé do telefone

Atendimento telefónico

REGISTO DE MENSAGENS TELEFÓNICAS

Data (1):	_____	Hora (2):	_____
Para (3):	_____		
Na sua ausência telefonou:			
Nome (4):	_____		
Empresa (5):	_____	N.º telefone (6):	_____
Mensagem (7):	_____		

Recebido por (8):	_____		

Receber/Atender chamada – Cuidados a ter

Como a sua comunicação é feita, apenas, através da voz, requer uma atenção particular.

Atenda prontamente e com clareza – não deixe tocar mais que 3 vezes

- ▶ Utilize o seu estilo mais cortês no contacto adaptando-o ao conteúdo do telefonema
- ▶ Estabeleça para si, um plano de desenvolvimento das qualidades positivas da sua voz;

Fale Naturalmente

- ▶ Utilize uma voz adequada
- ▶ Não grite, não sussurre, não fale demasiado depressa, não fale como se estivesse a ler, nem seja monocórdico. Nunca mastigue pastilha elástica, rebuçados ou outro qualquer alimento enquanto fala.
- ▶ Transmita segurança e motivação.
- ▶ Comprove que está a escutar (evite os silêncios prolongados) com interjeições intercalares.
- ▶ Não interrompa o seu interlocutor.

Receber/Atender chamada – Cuidados a ter

Como a sua comunicação é feita, apenas, através da voz, requer uma atenção particular.

Utilize palavras como:

- ▶ *Obrigado;*
- ▶ *Por favor;*
- ▶ *Importar-se-ia de?*
- ▶ *Desculpe;*

Execute apenas uma tarefa de cada vez

- ▶ Disponibilize toda a sua atenção, quando está a atender um telefonema.
- ▶ Não atenda o telefone, se estiver a manter outra conversa. Levantar o auscultador e continuar a conversa para o lado, traduz uma imagem de desrespeito e ineficiência.

Receber/ Atender chamadas

1º ETAPA

Identifique a sua Empresa

- ▶ Identifique a sua instituição, o seu serviço e diga o seu nome o interlocutor precisa de saber se ligou para o sítio pretendido.
- ▶ Se tiver de encaminhar a chamada, indique ao interlocutor o nome e a categoria profissional da pessoa para quem vai passar a chamada; de seguida indique ao profissional quem pretende falar com ele.

Exemplo

Telefonema vindo do exterior

A telefonista deve referir: “Município de Mirandela, bom dia, fala” (primeiro e último nome do colaborador). “Em que posso ser útil?”

Telefonemas encaminhados

O colaborador diz: “ Bom dia, Gabinete da Presidência, fala a em que posso ajudar?”

Não deve dizer	Deve dizer
<p>Quem fala?</p> <p>Quem é?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Não se importa de dizer o seu nome por favor? • Quem devo anunciar? • Diz-me quem fala por favor?
<p>Não desligue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Só um momento por favor. • A extensão está ocupada, deseja aguardar? • Não saia da linha, por favor. • Só um momento. Vou ver se pode atender.
<p>Quer esperar ou voltar a telefonar?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pretende esperar mais um pouco, ou voltar a telefonar dentro de instantes?
<p>Fechámos há 5 minutos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Peço desculpa, mas acabámos de fechar. Podemos contactá-lo amanhã?
<p>O que é?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Posso ajudá-lo? • Em que posso ser-lhe útil? • O que posso fazer por si?
<p>O que quer falar com ela?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pode-me dizer qual é o assunto por favor?
<p>Ele saiu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lamento mas a Sr.^a... não se encontra de momento. Posso ficar com alguma mensagem?
<p>Fale mais alto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sinto muito mas estou a ouvi-lo muito mal.
<p>De nada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Não tem de quê. • Ao seu dispor, Sr.^a... • Sempre ao seu dispor.
<p>Tá bem. OK!</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Concerteza. • Absolutamente.
<p>Não compreendo nada.. O que disse?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pode repetir por favor, acho que há interferências na chamada • Não se importa de repetir, por favor?

Receber/ Atender chamadas

2º ETAPA

Preocupe-se a identificar o interlocutor

- ▶ Saber a identificação do seu interlocutor deve ser a sua tarefa inicial.

Exemplos de abordagens
correctas

"Com quem estou a falar, por favor?"

"Desculpe, não ouvi correctamente. Pode repetir por favor?"

"Quem devo anunciar?"

"Pode dizer-me o seu nome?"

Receber/ Atender chamadas - reencaminhada

Se a chamada foi canalizada para o seu serviço, atenda começando por identificar o serviço.

Telefonema vindo do exterior

- ▶ ***"LISCAMPO de Torres Vedas, fala a Ana Santos, bom dia, em que posso ajudar?"***

- ▶ ***"Aguarde um instante, por favor, vou passar a chamada; não desligue".***

Telefonemas encaminhados

- ▶ ***"Bom dia, Loja LISCAMPO-Torres vedras, fala a Ana Santos em que posso ajudar?"***

Receber/ Atender chamadas Auxilie o seu Interlocutor

3º ETAPA

Se a pessoa com quem o interlocutor deseja falar, **está disponível**, forneça essa informação e ofereça-se para a ajudar, dizendo por exemplo:

- ▶ *"Sim, ele está. Deseja que lhe transfira a chamada?"*

- ▶ *Quando passar a chamada informe, ao colega, do assunto e do nome do interlocutor*

Atender chamadas Auxilie o seu Interlocutor

Se a pessoa com quem o interlocutor deseja falar, **não está disponível**, seja discreto na resposta.

Em alternativa, deve informar:

- ▶ *"No momento está a atender outra chamada ou está a atender uma pessoa. Deseja que lhe transmita alguma mensagem, ou prefere deixar-me o seu nome e contacto para lhe ligar, logo que possível?"*
- ▶ *"Sr. ... não se encontra aqui de momento.... Posso tentar localizá-lo ..."*
- ▶ *"Se não se importa de esperar um pouco, eu vou tentar localiza-lo".*
- ▶ *"Desculpe, não consigo localiza-lo; mas posso transmitir-lhe uma mensagem".*
- ▶ *"Vou tentar saber de imediato e depois entro em contacto".*
- ▶ *"Quer deixar-me o seu contacto, para eu lhe transmitir a mensagem?"*

Atender chamadas Auxilie o seu Interlocutor

Ajude o seu interlocutor, **no entanto:**

- ▶ **Não lhe dê informações confidenciais ou desnecessárias.**
- ▶ **Não entre em justificações ou atitudes de colegas.**
- ▶ É a sua própria imagem, que é posta em causa.

Evite as expressões:

- ▶ “Pois é. Isto hoje está um caos por aqui”
- ▶ “Hoje não temos o sistema a funcionar, é por isso que...”
- ▶ “Ele está impossível. Isto está em total ebulição”

Atender chamadas

4º ETAPA

Outros aspectos a ter em consideração

Não Aprese demasiado a Chamada

- ▶ Ouvir calmamente, o que o interlocutor pretende dizer;
- ▶ Acompanhar o seu raciocínio/conversa, dando “**feedback’s**”, sem o interromper.

Não Negue Informações

- ▶ Nenhuma informação deve ser negada,
- ▶ **A não ser que seja considerada confidencial;**
- ▶ Identifique o interlocutor, antes de fornecer qualquer informação,
- ▶ **Confirme a seriedade da chamada;**
- ▶ *Para confirmar se pode dar uma informação diga: “Aguarde um instante, por favor, vou passar a chamada. Não desligue. Obrigado(a) ”.*

Atender chamadas

Outros aspetos a ter em consideração

Não faça Esperar o seu Interlocutor

- ▶ Faça com que o tempo de espera seja o mais curto possível.
- ▶ **Se a extensão para onde transfere a chamada, estiver ocupada, contacte regularmente (20 em 20 segundos), com o interlocutor, questionando se este pretende continuar a aguardar.**
- ▶ Mantenha sempre, o seu interlocutor informado.
- ▶ **Quando desenvolve esforços, para transferir e/ou localizar a pessoa com quem ele deseja contactar, informe que está a tomar medidas para o conseguir.**

Evite Interromper um Telefonema

- ▶ Não deve interromper um discurso, quando mantém conversação com o interlocutor.
- ▶ Responder a outras solicitações ou a dar instruções, transparece falta de atenção/cuidado na prestação do atendimento. É desagradável verificar que, não lhe é atribuída a atenção devida.
- ▶ Quando se verificar extremamente necessário, interromper decurso da conversa, deve sempre, **avisar o interlocutor da interrupção.**

Atender chamadas

Outros aspectos a ter em consideração

Refira o Nome do Interlocutor

Efetue um atendimento personalizado, ao mencionar o nome do interlocutor.

- ▶ Mencionar o nome pressupõe algumas vantagens, uma vez que demonstra conhecer e identificar o interlocutor com quem comunica/fala, potenciando a criação de empatia. Neste sentido, registrar e utilizar um nome cria relações de referência relativamente à identificação do telefonema/situação com maior facilidade, e assim prestar um atendimento de qualidade, dando ênfase ao acolhimento e respeito pela dignidade humana.
- ▶ **Substitua por exemplo:**
 - ▶ Em vez de: "**Vou verificar isso**",
 - ▶ Refira: "**Vou verificar isso agora mesmo, Sr.....**"

Atender chamadas

Outros aspectos a ter em consideração

Demonstre Atenção

- ▶ Cumprimente com cortesia e educação o interlocutor.
- ▶ Escute atentamente as palavras do seu interlocutor.
- ▶ Desenvolva a sua capacidade de escuta para evitar repetições.

Atender chamadas Receber recados

5º ETAPA

Verifique se a Informação é Correta e Adequada

- ▶ Assegure-se de que todas as informações prestadas são corretas e adequadas.
- ▶ Registe o conteúdo principal da informação num bloco para anotações, para que não se perca informação, pois não deve confiar na memória.
- ▶ Mantenha sempre perto de si uma caneta e papel.
- ▶ Recolha todas as informações pertinentes da mensagem, confirmando nomes, moradas, emails e números que lhe sejam transmitidos.
- ▶ Recapitule com o interlocutor as informações, certificando-se do conteúdo fundamental

Quando decidir deixar Mensagem

- ▶ Identifique-se o melhor possível;
- ▶ Deixe os seus contactos (telefone, telemóvel, fax, e-mail);
- ▶ Deixe uma mensagem curta e clara;
- ▶ Solicite que o interlocutor repita a mensagem, por forma a verificar se a informação foi transmitida.
- ▶ Despeça-se com cortesia e agradeça.

Como concluir o telefonema?

- ▶ Despeça-se ao concluir o telefonema, para que o seu interlocutor se aperceba de que este terminou.
- ▶ Finalize o contacto como começou, de uma forma agradável, com simpatia e disponibilidade.
- ▶ Tome, cuidadosamente, algumas atitudes que encorajem o interlocutor a terminar ou abreviar o seu discurso quando este se alonga.
- ▶ Permita que quem efetuou a chamada telefónica, desligue em primeiro lugar.
- ▶ Não desligue bruscamente o telefone, pouse sempre o auscultador suavemente.

Como concluir o telefonema?

Utilize expressões como:

- ▶ *“Irei dizer isso ao Sr. ..., assim que ele chegar”;*
- ▶ *“Com certeza, irei de seguida fazer...”;*
- ▶ *“Logo que tiver terminado, contacto...”*

- ▶ *“Espero ter sido útil”.*
- ▶ *“Tive gosto em poder ajudá-lo”.*
- ▶ *“Não hesite em entrar em contacto connosco”.*
- ▶ *“Sempre que desejar”.*

Resumo

Boas práticas

- ▶ Ser empático
- ▶ Identificar-se corretamente
- ▶ Tratar o interlocutor pelo nome
- ▶ Demonstrar interesse pelo problema que lhe é exposto
- ▶ Falar claro e pausadamente
- ▶ Utilize termos adequados
- ▶ Ser educado e cortês
- ▶ Ser ético, verdadeiro e sensato
- ▶ Agradecer antes de terminar o contacto

Más prácticas

- ▶ Os vocábulos “**sim**”, “**estou**”, “**está lá**”, ... para atender o telefone;
- ▶ Termos como: “**querida**”, “**linda**”, “**filha**”... para tratar o interlocutor;
- ▶ Não fale demasiado alto;
- ▶ Calão ou expressões menos educadas sobre pessoas ou situações;
- ▶ Atender várias situações ao mesmo tempo;
- ▶ Deixar o interlocutor à espera de uma solução;
- ▶ Tratar o interlocutor por “tu”, “Maria”, “João”, “Ana”, quando não se conhece bem quem esta do outro lado.
- ▶ Utilizar o telefone de serviço para assuntos particulares, sistematicamente.