



ONG IDEPAC

Instituto de Desenvolvimento Profissional

Atendimento ao cliente

Boa Noite e Boa Sorte!!!

Tópicos a serem apresentados:

- O que é?
- Para que serve?
- Objetivos do Curso.
- Conteúdo Programático.
 - Empresa
 - As Pessoas
 - O Produto
 - O serviço
 - Atendimento
 - Competitividade
 - Tipos de Clientes – Poder de Argumentar
 - Dicas Gerais

O que é um Atendimento?

- O Atendimento pode ocorrer Via Telefone, E-mail ou através de um contato pessoal.
- Quando o Atendimento não ocorre de forma correta, a empresa ou pessoa que busca pelo serviço da empresa fica desmotivada e possivelmente não virá se tornar um futuro Cliente.
- Grande parte das empresas hoje sabem que o Atendimento é o Elo principal para futuras negociações, e cada vez mais elas se preocupam em qualificar seu atendimento via Funcionário, treinando e qualificando o mesmo.

Para que serve um Atendimento?

- O grande diferencial das organizações não se faz somente pelo produto ou serviço oferecido, mas pela qualificação em que o atendimento é feito.
- Devemos imaginar a seguinte situação:
- Hoje não existe somente aqueles clientes externos nos quais a organização presta algum tipo de serviço ou revende seus produtos.
- Existe também aquele cliente Interno que é o chamado – FUNCIONÁRIO – sendo que sem ele toda e qualquer organização fica exposta a demarcações do mercado. Por este motivo se faz necessário que o Cliente Interno esteja motivado ao trabalho a ser executado por ele.

Objetivos do Curso

- O objetivo deste Curso é demonstrar de qual maneira podemos atrair o Cliente para dentro de uma Organização.
- E assim, estudar cada item a seguir e saber de qual forma e como lidar com determinados tipos de clientes.

O que é Empresa?

- Empresa pode ser vista como empreendimento na qual executa determinadas tarefas, direta ou indiretamente relacionadas aos clientes.
- Existem empresas públicas, criadas pelo estado onde a sociedade é pertencente da mesma.
- Existem aquelas que podem ser denominadas como Industrias, comércios e prestadores de serviços ou empresas de próprio interesse econômico que executam suas tarefas muitas vezes em prol da sociedade apesar de ser estabelecido como um único empreendedor.

O que são Pessoas?

- Hoje em dia se fala muito em TRABALHO EM EQUIPE, mas diante de qual situação ele surge?
- Em qual situação podemos transmitir as informações sem perder o objetivo do Atendimento.
- O que podemos dizer sobre pessoas em uma Organização.

As Pessoas

- O diferencial do trabalho em equipe se faz quando não só uma mas todas as pessoas e colaboradores envolvidos em uma Organização conseguem concentrar seus esforços e todos em um só direcionamento, consegue suprir as necessidades e dúvidas de clientes e futuros clientes, tanto internos quanto externos.
- Quando o trabalho em equipe é feito de forma adequada, os colaboradores se unem em recursos, transmitindo desta forma a mesma solução para os problemas e tirando as dúvidas necessárias de seus clientes e forma clara e homogenia.

As Pessoas

- Na maioria das vezes imaginamos uma recepcionista com plena disponibilidade em ajudar naquilo que for necessário.
Porém, muitas vezes somos surpreendidos por determinados tipos de atendimentos nos quais nos são oferecidos.
- Para que as pessoas possam fazer um Bom Atendimento, elas precisam antes de mais nada estar em harmonia com aspectos pessoais, do contrário, facilmente elas reagem a algum tipo de argumentação contra disposta pelo assunto a ser trabalhado.

- Devemos lembrar quão importante é conseguir diferenciar os dois mundos apesar de serem tão parecidos. Pois em inúmeras vezes levamos trabalhos para casa e trazemos de casa problemas que de uma certa forma acabam afetando o andamento de qualquer processo por nós executados.
- É importante ainda reconhecer valor e habilidades de cada profissional envolvido em uma organização e aproveitar o potencial destes profissionais para melhorar a qualidade de atendimento dos produtos ou serviços oferecidos pela empresa.

O Produto

- Produto significa produção, resultado, rendimento ou lucro.
- Podemos relacionar produto com as ferramentas utilizadas dentro de uma organização.
- Para que este produto seja vendido e fornecido de maneira correta, se faz necessário antes de mais nada que os colaboradores envolvidos em uma organização saibam a que se destina, para quem se destina e qual é a finalidade do produto oferecido pela empresa.
- O sucesso de um produto vem através de suas DIFERENÇAS e não das suas SEMELHANÇAS.

- O produto que é vendido demonstrando seu diferencial consegue atingir muito mais lucro que aquele produto que trabalha em Pró de seus concorrentes alienando-se a eles.
- Portanto em um atendimento se faz necessário, não justificar as semelhanças, mas demonstrar as diferenças, sejam elas através de valores \$\$, ou mesmo na qualidade oferecida pelo que esta sendo oferecido
- O produto por ser oferecido em módulos e pode vir junto com a prestação de serviço como é feito hoje na grande maioria das empresas.
- O produto pode ser vendido, só que para o seu sucesso o serviço que vem junto a ele, deve ser feito de forma correta.

O Serviço

- Serviço significa ato ou efeito de servir.
- Dizemos a pouco que um produto sempre é fornecido junto a um serviço e se este serviço não for apresentado de forma homogeneia o produto em questão desaparece.
- O Serviço pode vir de um atendimento ao telefone e chegar até mesmo a mudanças do produto oferecido, o importante mesmo é que ele venha antes de mais nada com qualidade, para que consiga atrair seus clientes e os mesmos sairem satisfeitos em uma negociação.

- Uma empresa que hoje oferece algum tipo de produto precisa conseguir colaboradores e uma equipe de trabalho altamente capacitadas para determinadas tarefas, é ai que a grande maioria das pessoas confundem.
- Se você faz parte de uma equipe que trabalha em Pró de um produto, você não presta serviço a empresa, mas trabalha junto a ela para um melhor desenvolvimento.
- Diferente daquela pessoa que é exclusivamente contratada para exercer determinadas funções e que geralmente funcionam através de prazos e limites a serem cumpridos. São os chamados Prestadores de Serviço ou Mão de Obra.

Atendimento

- O perfil ideal para um Técnico em Atendimento vem de suas habilidades, sejam elas caseiras ou construídas ao longo de seu trabalho.

- O atendimento necessita dos seguintes itens:

Conhecimento – SABER

Habilidades – SABER FAZER

Atitudes – QUERER FAZER

- Lembrando ainda que para o profissional obter sucesso naquilo que faz, ele precisa antes de mais nada saber o que faz e como fazer.

- Este quesito é chamado de Marketing Pessoal e possui cinco critérios a serem levados em consideração.

Ser sempre o primeiro

Saber valorizar a sua marca

Ser criativo, tentar e fazer diferente

Usar sempre a terapia do sorriso para conseguir o sucesso.

Agir sempre como um vencedor, sem medo dos desafios.

Competitividade

- O alto grau de competitividade trouxe às empresas a necessidade de se adaptarem em oferecer o MELHOR produto, serviço e atendimento.
- Contando com uma visão Auto competitiva nos damos conta de que é necessário que a empresa se preocupe tanto com seus clientes internos (FUNCIONÁRIOS E COLABORADORES), quanto com seus clientes externos.

- É preciso que a empresa esteja cada dia mais preparada e que seus funcionários estejam cada vez mais aptos a determinadas tarefas, ou seja, é preciso que eles se tornem inerentes as suas funções, não exercendo e conhecendo somente aquilo que desenvolve, mas principalmente que ele conheça todos os aspectos levados em consideração pela empresa.
- É o caso que podemos citar de uma empresa que oferece Software administrativos, onde o cliente recebe além do produto, o serviço que vem através de atendimento para tirar acerca de dúvidas referente aos sistemas e os serviços, como treinamentos, desenvolvimentos e adaptações dos sistemas para melhor atender o cliente.

- Se a empresa não tiver olhos para o FUTURO e não tiver predisposta a atender os seus clientes em suas necessidades, dificilmente ela se manterá no mercado.

Poder de Argumentação

- Hoje se faz necessário para que a empresa consiga antes de tudo, detectar a real necessidade do seu cliente.
- Geralmente quando o cliente é Passivo (Aquele que a empresa aborda, o poder de argumentação deve ser bem maior. E antes mesmo de apresentar o Produto ou Serviço é necessário que o colaborador que esteja executando determinada tarefa saiba se apresentar e apresentar a empresa de forma adequada e sucinta, devendo lembrar sempre que ali, se faz o elo inicial de uma possível negociação de sucesso.

- Quando o atendimento é receptivo, se faz necessário antes de mais nada, apresentar-se de maneira adequada e detectar a necessidade do cliente.
- O importante é sempre ser simpático mesmo ao telefone, e mais importante ainda é detectar se o problema que o cliente enfrenta ou mesmo a dúvida que ele possui cabe ao departamento em questão resolver.
- Lembre-se que em um atendimento passivo, uma única pergunta pode ser apresentada de inúmeras formas.

- A diferença de um atendimento passivo ou receptivo é que no passivo o cliente vem em busca de soluções, ou seja, ele vem até você comprar determinado serviço, e já no ativo, você precisa ser hábil o suficiente para chamar a atenção daquele cliente e atraí-lo até você.
- Para se ter sucesso em ambos tipos de atendimentos, precisamos antes de mais nada detectar o perfil do cliente em questão.

Tipos de Clientes

■ O CALADO

Este tipo de cliente não fala nada, por vezes resmunga algumas palavras. O profissional do outro lado na história deve levar o atendimento fazendo com que o cliente TIPO CALADO exponha seu ponto de vista.

TOME CUIDADO: *Este tipo de cliente perde a paciência muito rápido, e por fim acaba fugindo do assunto sendo um observador nato dos atos de quem oferece o produto ou serviço a ser adquirido*

■ O EMOTIVO

Este tipo de cliente concorda com os argumentos em ordem afetiva, ou seja, ele utiliza o sentimento e por vezes acaba distraído e se desligando do alvo principal – O produto / serviço.

Para ganhar este tipo de cliente, mostre a ele a importância que o mesmo tem para com a Empresa em questão.

TOME CUIDADO: *Este cliente perde o fôlego muito rápido desistindo do objetivo final, e por vezes acaba lbe envolvendo em seus problemas pessoais ou empresariais.*

■ O RACIONAL

Este cliente julga e decide segundo critérios fortemente racionais, usando como meio de observação os fatos concordantes que o Colaborador da empresa busca no momento de demonstrar um Produto ou Serviço.

O cliente racional, nunca fecha o negócio no primeiro ato, em primeiro lugar ele solicita todas as informações para assim tomar uma decisão futura.

TOME CUIDADO: *Cuidado com as palavras e a maneira de apresentar algo, pois este cliente se apega a pequenos detalhes, que muitas vezes podem ser demonstrados de diversas formas.*

■ O FALADOR

Este tipo de cliente geralmente perde o objetivo do atendimento, por falar e expressar de mais seus pensamentos, muitas vezes, ele mesmo esquece o verdadeiro objetivo do contato.

Procure fixar a ele as vantagens do produto ou serviço que esta sendo oferecido.

Este cliente é denominado aquele cliente CARENTE, que busca atenção de qualquer pessoa.

TOME CUIDADO: *Não embarque nos vôos do cliente. Fique atento ao tempo em que o atendimento esta levando e lembra-se que seu tempo é curto, por tanto não despedisse.*

■ O DESCORDANTE

Este tipo de cliente sofreu algum dissabor no passado, e por isso, discorda de tudo que é falado. É um tipo de cliente no qual se precisa de muita atenção, por tanto, seja o entrevistador do processo fazendo com que ele participe e responda as suas questões que geralmente são suas próprias dúvidas.

TOME CUIDADO: Tome cuidado pois se o atendimento demorar de mais, é bem provável que ele venha a te deixar falando sozinho.

■ O LENTO

Raciocina e age de forma lenta, peça para que ele repita as informações que lhe estão sendo transmitidas e tente fazer com que ele faça um resumo da argumentação que você esta usando.

No atendimento geralmente perdemos a paciência com este tipo de clientes pois ele é auto repetitivo.

TOME CUIDADO: Tome cuidado pois além de lento este cliente usa muito os sentidos e a percepção, e muitas vezes pode captar a sua raiva e discordar da mesma com toda a razão.

■ O APRESSADO

Geralmente este cliente NUNCA tem tempo para você.

Seja breve com ele, não faça rodeios, apresente os produtos e serviços de forma clara e objetiva

TOME CUIDADO: Seja rápido e breve, não contorça e nem mude o rumo do atendimento e seu objetivo final.

!!!Dicas Importantes!!!

- Seja sempre sorridente e Simpático!!!
- Nunca se refira a um trabalho como sendo SEU, utilize sempre a palavra NÓS....(Nós faremos, Nós executamos, a NOSSA empresa).
- Mostre sempre que você esta apto a suprir todas as dúvidas!!!
- Seja simpático, mas NUNCA se DOE de mais para um cliente, lembre-se que a postura é essencial.
- Vista-se bem e porte-se bem perante a um cliente.
- Sempre aperte a mão do cliente com firmeza, isso demonstra confiança e poder de decisão.
- Seja sempre aquele Funcionário Curioso, procure aprender outras tarefas, conhecer outros setores, isso faz com que você tenha um bagagem de conhecimento e informação muito maior.

Fim !!!

Boa Noite e Boa Sorte!!!

ONG IDEPAC

**Instituto de Desenvolvimento Profissional
Amigos Contabilistas.**

Rua Visconde de Itaboraí, 441 – Tatuapé – SP

11 – 6942-6720

www.idepac.org.br