



Técnicas Comerciais

Teresa Guarda

apresentação da UFCD: 0351

PERFIL E FUNÇÕES DO ATENDEDOR



QUALIFICAR É CRESCER.



Governo da República Portuguesa



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

ÍNDICE

- Objectivos 3
- Definições 4
- Regras para um atendimento eficaz 10
- Características \ qualidades de um atendedor 11
- Competências do atendedor 42

OBJECTIVOS

- Enumerar e caracterizar as principais qualidades de um atendedor profissional, reconhecendo a sua relevância no desempenho da função.

Definições

⦿ ATENDIMENTO

- ⦿ Atendimento corresponde ao acto de atender, ou seja, o acto de cuidar, de prestar atenção às pessoas que recebemos ou mantemos contacto..
- ⦿ O Atendimento requer muita responsabilidade e um estado de espírito baseado na competência
- ⦿ É o atendimento que distingue as empresas.



Definições

⦿ ATENDIMENTO

- ⦿ O atendimento tem então um papel fundamental, permitindo às empresas distinguirem-se da sua concorrência.
- ⦿ E assim, ter sucesso.



Definições

- ◎ CLIENTE

- ◎ Entidade que adquire ou utiliza bens ou serviços.
- ◎ Consumidor que adquire um produto.



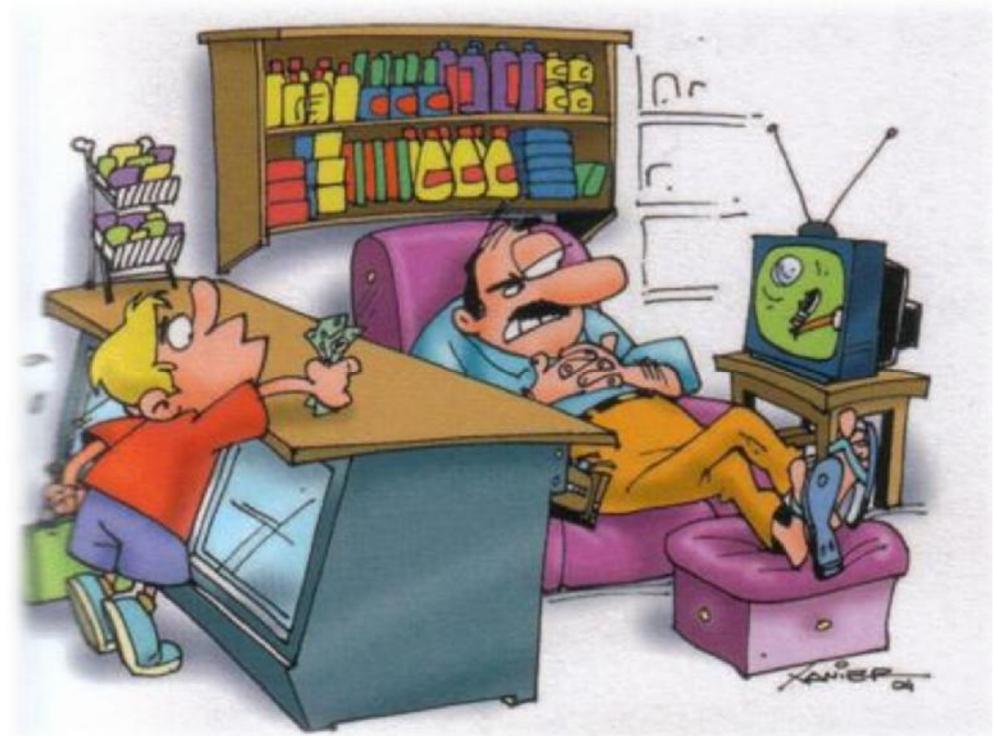
Perfil do atendedor

- © O profissional eficaz é aquele que consegue alcançar os resultados que foram estabelecidos para o seu trabalho, ou seja, consegue que a organização e o cliente concretizem os seus objectivos quer no que diz respeito à prestação de serviços, quer no que diz respeito à satisfação com a relação de atendimento.



Perfil do atendedor

- ◎ A Eficácia diz respeito não só à tarefa de dar resposta à pretensão do cliente (resposta rápida e adequada),
- ◎ Mas também à Qualidade da Relação, isto é, saber criar uma relação especial, que ele lembrará com agrado.



Perfil do atendedor

- ⊙ O cliente mostra-se exigente na actuação dos profissionais, através não só de “o que fazem” mas também de “como fazem”.
- ⊙ O profissional de atendimento de clientes deve ter dois tipos de competências:
 - ⊙ Tecnologia,
 - ⊙ e Comunicação.

Para além da consciência tranquila de ter resolvido tecnologicamente os problemas, é necessário actuar de forma a assegurar que a qualidade do seu serviço é, efectivamente, percebida e apreciada pelo cliente.

Regras para um atendimento eficaz

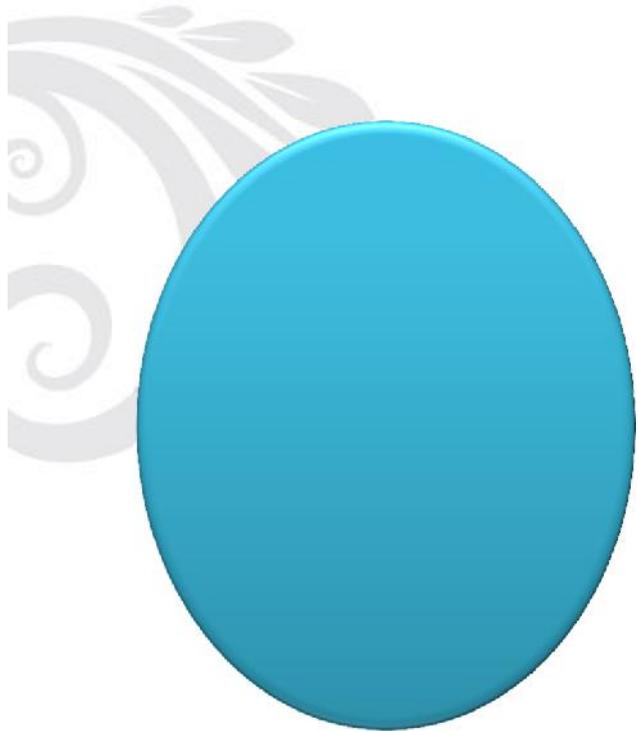
- ⦿ **Regras para um atendimento eficaz:**
 - ⦿ Conhecer bem a empresa que representa e os seus objectivos;
 - ⦿ Conhecer bem os objectivos da sua função;
 - ⦿ Utilizar de modo profissional as suas características pessoais, o seu estilo pessoal;
 - ⦿ Saber respeitar o cliente.



Características / qualidades de um atendedor

- O profissional de atendimento de clientes deve actuar de forma a assegurar que a qualidade do seu serviço é percebida e apreciada pelo cliente.





Características / Qualidades de um atendedor



Características / qualidades de um atendedor

- ⦿ A Comunicação nem sempre é fácil de efectivar com eficácia.
- ⦿ Para o conseguir, o profissional de atendimento terá que planear a comunicação, tendo em conta:
 - ⦿ A sua relação com o interlocutor;
 - ⦿ A opinião deste sobre o assunto em causa;
 - ⦿ A forma mais adequada de estabelecer comunicação;
 - ⦿ As características do interlocutor.



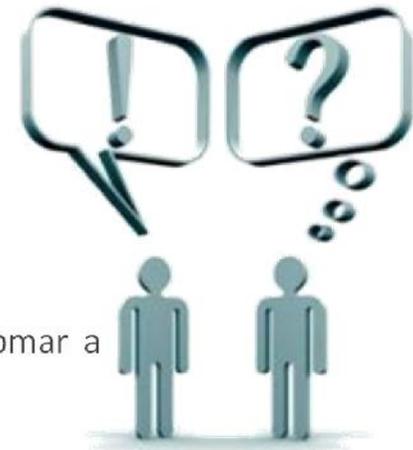
Características / qualidades de um atendedor

- ⦿ É importante ter a consciência de que o que é comunicado nem sempre corresponde ao que é recebido.
- ⦿ Na maioria das vezes, é fácil detectar quando é que a nossa comunicação não foi eficaz.

Normalmente, ouvimos expressões do tipo:

- “Se era isso, porque é que não disse?”
- “Não tenho a certeza do que tenho de fazer!”
- “Realmente não compreendo.”

Nem sempre esta falta de entendimento é expressa por palavras, podendo tomar a forma de um franzir de testa ou de um suspiro ou um encolher de ombros.



Características / qualidades de um atendedor

- ⦿ O profissional eficaz é aquele que consegue alcançar os resultados que foram estabelecidos para o seu trabalho,
- ⦿ Consegue que a organização e o cliente concretizem os seus objectivos quer no que diz respeito à prestação de serviços, quer no que diz respeito à satisfação com a relação de atendimento.
- ⦿ A Eficácia diz respeito não só à tarefa de dar resposta à pretensão do cliente (resposta rápida e adequada), mas também à Qualidade da Relação, isto é, saber criar uma relação especial, que o cliente lembrará com agrado.



Características / qualidades de um atendedor

- ⦿ O profissional eficaz deve:
 - ⦿ Conhecer bem a empresa que representa e os seus objectivos;
 - ⦿ Conhecer bem os objectivos da sua função;
 - ⦿ Utilizar de modo profissional as suas características pessoais, o seu estilo pessoal;
 - ⦿ Saber respeitar o cliente.



Características / qualidades de um atendedor

- ⦿ O profissional do atendimento tem como função auxiliar o cliente nas suas dúvidas e transmitir-lhe através dos seus actos que se encontra no local certo para resolver o seu problema, seja ele qual for.
- ⦿ Todos os colaboradores de uma empresa ou de um grupo empresarial têm um peso importante na criação da imagem da mesma.



Características / qualidades de um atendedor

- ⦿ Quem trabalha num departamento de atendimento ao cliente deve ter consciência que o produto final do seu desempenho é um recurso importante para o colega que desempenham funções noutros departamentos da empresa que interagem com os clientes.
- ⦿ Para o atendedor o cliente é “o colega de outro serviço ou departamento”. Ou seja, o seu cliente interno.



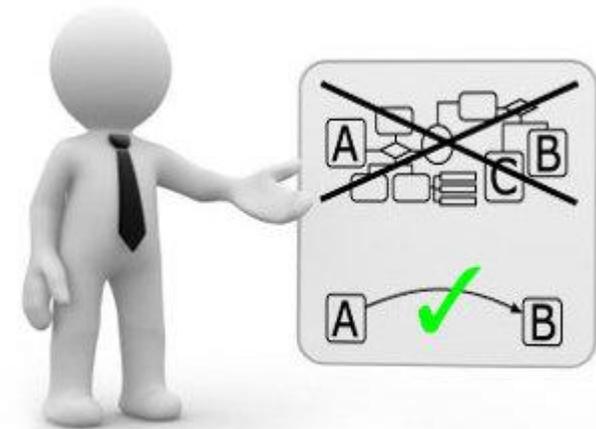
Características / qualidades de um atendedor

⦿ Clientes Externos

- ⦿ São as pessoas e organizações que contactam com a nossa Instituição e as pessoas e organizações que ainda não contactaram, mas que poderão vir a contactá-la no futuro.

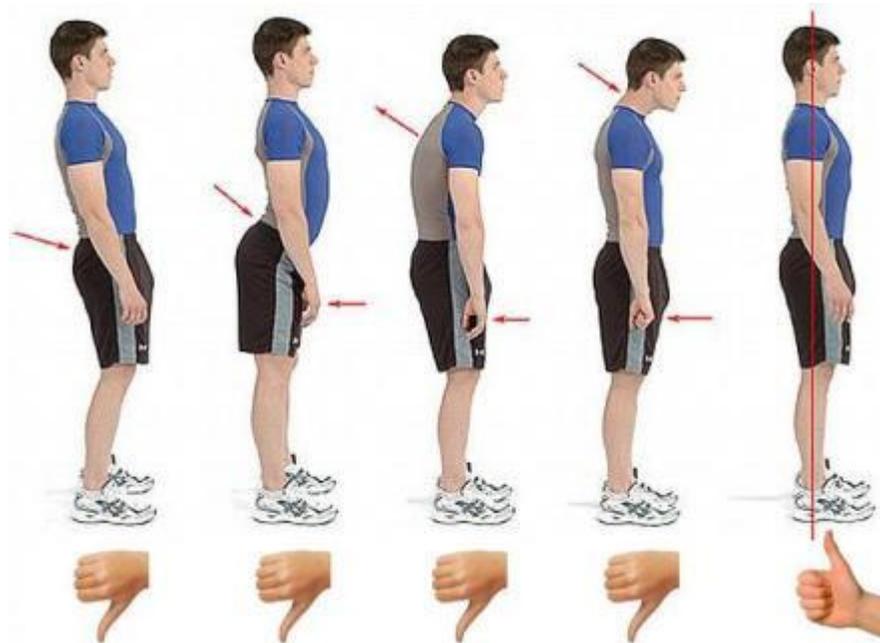
⦿ Clientes Internos

- ⦿ São os colegas de trabalho com quem todos os dias falamos e trabalhamos e que devemos tratar da mesma forma que o público.



Características / qualidades de um atendedor

- ⦿ Para prestar um serviço de qualidade e dar uma imagem positiva da empresa o atendedor deve ter:
- ⦿ **Cuidados com a postura:** Deve ter uma atitude moderada e equilibrada, deve sorrir e ter a coluna recta e cabeça erguida naturalmente.



Características / qualidades de um atendedor

- ⦿ Para prestar um serviço de qualidade e dar uma imagem positiva da empresa o atendedor deve ter:
- ⦿ **Cuidados com a apresentação:** Cabelos e barba tratados e limpos, aspecto limpo. Roupa/farda limpa, roupa e calçado em bom estado de conservação.



Características / qualidades de um atendedor

- ⦿ Para prestar um serviço de qualidade e dar uma imagem positiva da empresa o atendedor deve ter:
- ⦿ **Bom relacionamento com os colegas de trabalho:**
Relacionamento cordial, fácil comunicação, respeito pelo outro, espírito de entreaajuda e companheirismo e boa disposição



Características / qualidades de um atendedor

- ⦿ Uma imagem positiva do atendedor pode ser alcançada se ele conseguir:
 - ⦿ Um atendimento personalizado;
 - ⦿ Utilizar bem a sua voz e características pessoais;
 - ⦿ Dar e tentar receber feedback verbal;
 - ⦿ Formular perguntas objectivas;
 - ⦿ Dar respostas claras e precisas;
 - ⦿ Escutar com atenção e não cortar a palavra ao interlocutor;
 - ⦿ Expor claramente as suas ideias;
 - ⦿ Reagir sem agressividade mesmo quando existe rejeição de sugestões;
 - ⦿ Propor alternativas;
 - ⦿ Concluir o diálogo de forma simpática;
 - ⦿ Nunca perder a calma.

Características / qualidades de um atendedor

- Os atendedores, devem possuir uma série de características específicas, para que realizem o seu objectivo de auxiliar o cliente. O perfil do atendedor profissional deve incluir um conjunto de características que o tornem agradável aos olhos do cliente:
 - Simpático
 - Boa aparência
 - Disponível
 - Discreto
 - Humilde
 - Atento
 - Olhar olhos-nos-olhos
 - Cuidado com a linguagem
 - Cuidado com as situações
 - Saber escutar
 - Respeitar o espaço do cliente
 - Ter modos
 - Capacidade de se colocar no lugar do cliente

Características / qualidades de um atendedor

☉ **Competências do Atendedor:**

- ☉ Executar tarefas relacionadas com a venda de produtos e/ou serviços, em estabelecimentos comerciais, de acordo com procedimentos pré-estabelecidos, tendo em vista a satisfação dos clientes:

1

- ☉ **Analisar a informação acerca dos produtos e/ou serviços comercializados no ponto de venda de modo a poder responder de forma adequada às necessidades dos clientes.**

Características / qualidades de um atendedor

⦿ **Competências do Atendedor:**

2

⦿ **Atender clientes tendo em vista a satisfação das suas necessidades:**

- ⦿ Acolher o cliente, identificar as suas necessidades, dar indicações sobre a localização dos produtos e acompanhá-lo quando necessário;
- ⦿ Informar o cliente sobre as características e modos de utilização dos produtos e/ou serviços, bem como sobre as condições de venda e serviços pós-venda.

Características / qualidades de um atendedor

⦿ Competências do Atendedor:

3

- ⦿ Processar a venda de produtos e/ou serviços recorrendo a equipamento informático e outros meios disponíveis:
 - ⦿ Calcular o valor da venda dos produtos e/ou serviços, tendo em conta preços, promoções, descontos, créditos, devoluções e outras condições a aplicar;
 - ⦿ Preencher a documentação relativa ao processo de venda, nomeadamente, recibos, garantias e outros;
 - ⦿ Cobrar a despesa ao cliente procedendo de acordo com diferentes formas de pagamento;
 - ⦿ Embalar o produto, acondicionando-o de forma adequada, e entregá-lo ao cliente ou providenciar, sempre que necessário, pelo seu transporte.

Características / qualidades de um atendedor

☉ Competências do Atendedor:

4

☉ Controlar a caixa, procedendo à sua abertura e fecho:

- ☉ Proceder à abertura de caixa, contando o dinheiro e outros valores existentes, verificando se o total corresponde ao valor indicado na folha de caixa e providenciando pela existência de trocos;
- ☉ Proceder ao fecho de caixa, contando o dinheiro e outros valores e preenchendo a folha de caixa com o apuramento dos resultados.



Características / qualidades de um atendedor

⦿ Competências do Atendedor:

5

- ⦿ Arrumar o estabelecimento comercial, expondo e repondo os produtos e/ou informação sobre os produtos e/ou serviços nas prateleiras e expositores, de acordo com critérios pré-estabelecidos e providenciar pelas condições ambientais adequadas, nomeadamente, de iluminação, temperatura e limpeza..

Características / qualidades de um atendedor

- ⦿ Competências do Atendedor:

6

- ⦿ Participar no controlo quantitativo e qualitativo de produtos do estabelecimento comercial:
 - ⦿ Receber e conferir os produtos e efectuar devoluções quando necessário;
 - ⦿ Colocar as etiquetas nos produtos e sempre que necessário, mecanismos de segurança magnética nos mesmos;
 - ⦿ Participar na elaboração de inventários.

Características / qualidades de um atendedor

- ⦿ Competências do Atendedor:

7

- ⦿ Colaborar no serviço pós-venda:

- ⦿ procedendo à troca de produtos e a reembolsos,
- ⦿ recebendo e encaminhando as reclamações dos clientes para os serviços competentes e efectuando devoluções, de acordo com situações e critérios pré-estabelecidos.

Características / qualidades de um atendedor

◎ Competências do Atendedor:

8

◎ Garantir os procedimentos para o arquivo da documentação utilizada.



Características / qualidades de um atendedor

- ◎ Saber-saber, saber-estar e saber-fazer



Características / qualidades de um atendedor

- ⦿ Saberes do atendedor:
 - ⦿ Conhecimentos de língua portuguesa.
 - ⦿ Conhecimentos de língua inglesa ou francesa adequados à actividade comercial.
 - ⦿ Noções sobre o sector do comércio.
 - ⦿ Noções sobre a actividade e funcionamento comercial das empresas.
 - ⦿ Noções de organização do trabalho, nomeadamente organização e comunicação na empresa e planificação, adaptação e controlo do trabalho.
 - ⦿ Noções de gestão de stocks e aprovisionamento.
 - ⦿ Noções de comunicação, promoção e animação do ponto de venda.

Características / qualidades de um atendedor

- ⊙ Saberes do atendedor:
 - ⊙ Conhecimentos de atendimento e venda.
 - ⊙ Conhecimentos de segurança, higiene e saúde aplicados à actividade profissional.
 - ⊙ Noções de legislação comercial.
 - ⊙ Conhecimentos de documentação comercial e preenchimento da documentação
 - ⊙ relativa ao processo de venda.
 - ⊙ Conhecimentos de informática enquanto utilizador, nomeadamente de equipamentos e aplicações informáticas específicas da área comercial e de leitura óptica.

Características / qualidades de um atendedor

- ⦿ Saberes do atendedor:
 - ⦿ Conhecimentos de operações de caixa.
 - ⦿ Noções de cálculo comercial.
 - ⦿ Noções de legislação laboral.
 - ⦿ Noções de "merchandising".
 - ⦿ Noções sobre os produtos, suas características, finalidades, modos de utilização, especificações e critérios de classificação.
 - ⦿ Noções sobre manuseamento, armazenamento e conservação de produtos.

Características / qualidades de um atendedor

☉ Saber-fazer do atendedor

- ☉ Aplicar as técnicas de organização do trabalho no desenvolvimento da actividade comercial.
- ☉ Identificar as características, finalidades, modos de utilização, especificações e critérios de classificação dos produtos e/ou serviços do ramo em que actua.
- ☉ Interpretar listagens de produtos e/ou serviços, os respectivos preços e outros documentos respeitantes à actividade comercial.
- ☉ Utilizar as técnicas de venda no atendimento de clientes.
- ☉ Utilizar as técnicas do serviço pós-venda, nomeadamente as relativas a troca de produtos e a reembolsos.

Características / qualidades de um atendedor

☉ Saber-fazer do atendedor

- ☉ Aplicar as operações de cálculo comercial no processamento da venda de produtos e/ou serviços.
- ☉ Identificar os documentos comerciais e utilizar os relativos ao processo de venda.
- ☉ Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações específicas da área comercial, nomeadamente os de leitura óptica.
- ☉ Utilizar os procedimentos relativos às operações de caixa.
- ☉ Aplicar as técnicas de exposição que valorizem os produtos e/ou serviços no ponto de venda.

Características / qualidades de um atendedor

- ⦿ Saber-fazer do atendedor
 - ⦿ Aplicar as técnicas de controlo de stocks, inventariação e registo de produtos.
 - ⦿ Aplicar as competências linguísticas na comunicação em língua portuguesa.
 - ⦿ Aplicar as competências linguísticas na comunicação em língua francesa ou inglesa adequadas à actividade comercial.
 - ⦿ Aplicar as normas de segurança, higiene e saúde da actividade comercial e as respeitantes aos produtos comercializado

Características / qualidades de um atendedor

- ⦿ Saber-ser do atendedor
 - ⦿ Manter organizado o posto de trabalho de forma a responder às solicitações dos clientes.
 - ⦿ Facilitar o relacionamento com interlocutores diferenciados.
 - ⦿ Gerir o tempo em função do fluxo de clientes.
 - ⦿ Adotar comportamentos assertivos na relação com os públicos.
 - ⦿ Adaptar a linguagem às características dos interlocutores.
 - ⦿ Integrar as normas de segurança, higiene e saúde da actividade comercial e as respeitantes aos produtos comercializados, no exercício das suas funções.
 - ⦿ Colaborar na resolução de problemas.
 - ⦿ Demonstrar disponibilidade para a inovação e para a aprendizagem ao longo da vida.

Ficha de avaliação

Faça um trabalho individual sobre as principais competências que um atendedor deve ter.



15

Competências do atendedor

Competências do atendedor

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

Competências do atendedor

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