

## **QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CLIENTE.**

### **INTRODUÇÃO: QUALIDADE EM SERVIÇOS.**

#### **TEMAS:**

- 1º) O QUE É O CLIENTE?**
- 2º) QUALIDADE SIGNIFICA COLOCAR O CLIENTE EM PRIMEIRO LUGAR**
- 3º) O QUE É UM BOM ATENDIMENTO**
- 4º) COMO ESTAR PREPARADO PARA ATENDER O PÚBLICO**
- 5º) COMO ATENDER BEM O PÚBLICO**
- 6º) PASSOS ESSENCIAIS PARA UM BOM ATENDIMENTO**
- 7º) COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL**
- 8º) COMO LIDAR COM CLIENTES IRRITADOS**
- 9º) ATENDIMENTO TELEFÔNICO**
- 10º) CONCLUSÃO**

### **QUALIDADE EM SERVIÇOS**

#### **As pessoas em primeiro lugar.**

A crescente competitividade , nos mais diversos setores da economia, tem feito com que o novo consumidor se torne cada vez mais consciente e exigente em relação à qualidade dos produtos e serviços que lhe são entregues. Diante disso, muitas empresas tem buscado um aperfeiçoamento cada vez maior de suas atividades por meio da implantação de programas e sistemas de qualidade.

Algumas pesquisas recentes tem mostrado que, embora a qualidade técnica dos produtos e serviços seja importante para a satisfação e lealdade dos clientes, a má qualidade no atendimento tem um papel preponderante na perda dos mesmos .Hoje, dizer que uma empresa está realmente comprometida com a qualidade é a mesma coisa que dizer que seus funcionários estão orientados para clientes.

O grande desafio para a melhoria da qualidade é fazer com que todas as pessoas da organização tenham presentes em suas mentes a figura do cliente.

O cliente a cada contato que mantém com a empresa, está avaliando a qualidade de seu atendimento. Essa avaliação não é feita apenas quando ele vai pessoalmente à empresa, mas também quando estabelece contatos telefônicos, quando solicita uma informação, ou seja, quando mantém qualquer tipo de contato.

É bom ver o despertar da consciência, para a necessidade de prestar melhores serviços, atender com mais atenção, resolver situações e problemas com bom humor e dar ao cliente um atendimento de qualidade.

#### **1º) O QUE É UM CLIENTE?**

“Um cliente é um ser humano, de todos os tamanhos e cores. Um cliente é uma criança que precisa de ajuda para alcançar um brinquedo numa prateleira alta. Um cliente é um homem idoso que perdeu a direção no labirinto dos corredores de um hospital. Um cliente é uma mulher que não fala bem o seu idioma e está explicando o que precisa da única forma que pode. Um cliente é um público pagante, contribuinte, paciente, pagador de impostos, membro, hospede, sócio \_\_\_\_\_ todos os sinônimos do maior patrimônio que uma empresa pode ter \_\_\_\_\_ o cliente que vem até você e paga pelo serviço ou produto. O que é um cliente? O cliente é a razão da existência de nossa empresa.”

#### **2º) Qualidade significa, colocar o cliente em primeiro lugar:**

Para isso heis algumas linhas básicas de comportamento, que podem ajudar na compreensão dos trabalhos:

\_ninguém é mais importante a nossa empresa, do que o cliente.

\_Ele é a razão do nosso trabalho.

\_O cliente é quem paga as nossas contas. Sem o cliente a empresa não existe.

\_O cliente merece de todos nós a melhor atenção, um sorriso sincero, um atendimento rápido e eficiente, a maior colaboração possível.

\_O cliente tem um nome, não é um número de referência.

\_O cliente observa, julga o trabalho e depois dá a nota.

\_O cliente não tem nada a ver com nossos problemas pessoais que não devem interferir no desempenho do nosso trabalho.

Bom dia, boa tarde, boa noite, às ordens, disponha, é um prazer lhe servir, Obrigada, por favor, com licença, são palavras que devem fazer parte do nosso vocabulário em nosso ambiente de trabalho, para que ele, não seja dominado pela indiferença.

Nosso prêmio será: trabalhar bem para que o cliente torne-se fiel.

Nosso castigo: se ele for mal atendido não voltará; Quem saíra perdendo?

### **3º) O que é um bom atendimento?**

Bom atendimento é aquele que traz como resultados:

\_público satisfeito

\_atendente gratificado

\_Empresa com imagem valorizada.

Para realizar um bom atendimento são necessárias algumas habilidades.

Habilidade é uma certa facilidade que as pessoas tem para executarem determinadas tarefas.

As habilidades podem ser adquiridas e desenvolvidas ou treinadas.

As vezes é difícil desenvolver determinada habilidade porque alguns hábitos cultivados por longo tempo impedem a mudança necessária. São aqueles hábitos antigos que já se tornaram mecânicos, dos quais você deve libertar-se.

Na maioria das vezes, o que deve ser feito é desaprender algumas formas de trabalho, que estão firmes como uma rocha dentro de nós.

Por isso você:

\_Deve se preocupar com a influência que o seu comportamento tem sobre as pessoas com quem você se relaciona;

\_Deve se preocupar com o tipo de ajuda que pode prestar a essas pessoas;

\_Pode auxiliá-las na resolução de suas dificuldades, de seus problemas, nas suas dúvidas, amparando-as quando necessário.

Afinal, as pessoas que procuram o seu atendimento trazem necessidadesque poderão ser atendidas através de sua ajuda!

A base de nossa vida é poder contar com o próximo.

### **4º) Como estar preparado para atender o público:**

(Ver a empresa com os olhos do cliente)

I- Preparação psicológica:

- 1- Gostar do trabalho;
- 2- Aceitar o público sem idéias preconcebidas;
- 3- Estar convicto de que o público tem o direito de ser bem atendido;
- 4- Conscientizar-se de que o público é a razão de estarmos neste trabalho.

II- Conhecimento do serviço:

- 1- Manter-se atualizado com relação às normas e instruções;
- 2- Conhecer a organização da empresa;
- 3- Conhecer as pessoas, os departamentos e a função de cada pessoa para melhor encaminhar o cliente.

III- Preparação do Material e do local:

- 1- Obter, com antecedência, o material necessário;
- 2- Fazer que o local de atendimento esteja sempre em boas condições;
- 3- Conservar os materiais, utensílios e equipamentos de trabalho.

IV- Apresentação pessoal:

- 1- Traje adequado;
- 2- Asseado;
- 1- Posturas e atitudes apropriadas.

**5º) Como atender bem ao público:**

I- Interesse pelos problemas da parte:

- 1- Dedicar-lhe toda a atenção;
- 2- Ouvir, cuidadosamente, o que o cliente tem a dizer;
- 3- Fazer-lhe perguntas de esclarecimento.

II- Qualidade da informação:

- 1- Ser claro, completo, sincero;
- 2- Estar seguro do que diz;
- 3- Permitir diálogo;
- 4- Ter sempre respostas corretas.

III- Linguagem e voz:

- 1- Não usar gírias;
- 2- Escolher as palavras, de acordo com o grau de instrução da pessoa a que está atendendo;
- 3- Graduar a altura e o timbre da voz, de acordo com a situação.

III- Tato e habilidade:

- 1- Convencer, sem pressionar;
- 2- Explicar, sem julgar ou censurar;
- 3- Usar gesticulação, expressões fisionomias apropriadas;
- 4- Perceber os acontecimentos internos;
- 5- Ser oportuno, sutil, flexível.

**6º) Passos essenciais para um bom atendimento:**

- Atenção;
- Envolvimento;
- Interpretação;

- Encaminhamento.

a) A) Primeiro passo :Atenção.

Quando você inicia o atendimento é o momento da atenção. Dar atenção ao público significa abrir-se para ele, voltar-lhe os sentidos. É nesse momento que você passa a vê-lo, senti-lo.

Se você quer que o seu contato seja significativo, é preciso **ver** e **ouvir** a pessoas para a individualidade delas seja percebida por você, e a sua por elas. As pessoas guardam sempre a primeira impressão. E isso depende de você, porque o público atendido associa o comportamento do atendente da empresa.

b) Segundo passo: *Envolvimento*.

O envolvimento ocorre quando a pessoa atendida expõe o problema ou a necessidade da pessoa, de maneira objetiva e eficaz.

Todos os relacionamentos ficam mais fáceis quando você sente mais profundamente o que o outro está sentido, como se estivesse na mesma situação vivida por ele, tende colocar-se no lugar dele, procurando compreender seu problema.

c) Terceiro passo: *Interpretação*.

A interpretação é um passo que requer da recepcionista o conhecimento de todas as informações que chega ser atendida e é recebida com um sorriso e gentileza, imediatamente predispõe-se também a ser gentil.

Reflexão:

- Eu tenho todas as informações de que preciso para encaminhar cada caso?
- Eu sei consultar os documentos e materiais necessários para descobrir que procedimentos devo adotar em cada caso?
- As informações que eu tenho estão atualizadas?
- Eu procuro me manter bem informado para informar bem?
- Eu tenho sempre a mão papel e caneta para anotações?
- Eu sempre passo para minha colega de trabalho as pendências do meu turno?

É realmente necessário que você esteja totalmente por dentro da sua função e da organização da empresa para poder proporcionar um bom atendimento.

d) Quarto passo: *Encaminhamento*.

Já tendo dado atenção à pessoa, tendo se envolvido com ela e interpretado o caso com base nas informações disponíveis, o que resta fazer?

Encaminhar o caso para a pessoa mais indicada para solucionar o problema da pessoa. O encaminhamento precisa ser correto para evitar retornos e consequências desagradáveis.

Cuidado ao usar o “não”.

Um “não”, sem explicação, frustra e revolta o público, que não sabe se ele é devido ao desinteresse, descaso ou arrogância da recepcionista. O “não” justificado, gentil, com explicações complementares, pode até ser agradecido. Seja mais do que claro, seja transparente com o público.

Criatividade: É a capacidade de formar mentalmente idéias, imagens e coisas não presentes ou dar existência a algo novo, único e original, porém com um objetivo. É estabelecer relações novas com coisas e pessoas. É estabelecer relações novas com coisas e pessoas. Improvisos viáveis e eficazes.

Quanto maior o número de perguntas, maior a nossa probabilidade de encontrar uma boa resposta. Um problema bem definido já está 50% resolvido.

Levantar dúvida, novas possibilidades, olhar velhos problemas sob novos ângulos é muito importante para a identificação correta do problema do momento.

Finalmente, teremos: Informações corretas, atendimento ágil, ação objetiva, calor humano e respeito. Porque cada um de nós também é usuário e precisamos ser flexíveis diante das situações.

### **7º) Comunicação não verbal:**

A linguagem corporal é o conjunto de todos os movimentos do corpo conscientes ou não.

O olhar: - devo ser natural, sem insistência;

- devemos olhar sempre para as pessoas com quem conversamos.

Os gestos: - servem para reforçar o que se diz;

- devem ser moderados.

A fisionomia: - procure mantê-la serena, cuide do seu auto-controle emocional;

- o sorriso é muito importante.

CUIDADO: As vezes os olhos, os gestos e a fisionomia falam mais que a boca.

### **8º) Como lidar com clientes irritados:**

Não há dúvida, vez por outra, pelo menos, teremos à nossa frente um cliente pouco razoável, arrogante, exigente, autoritário, arbitrário.etc...

Ele nos enerva com suas exigências, nos impacienta por se negar sistematicamente a ouvir explicações.

O que fazer?

O atendimento, neste momento, exige muito auto domínio e grande espírito de tolerância.

- Ouça com atenção;
- Faça perguntas inteligentes que obriguem o cliente a pensar.
- Ouça “ativamente” a resposta do cliente. Ouvir “ativamente” acompanhar a resposta.
- Fale de forma equilibrada e atenciosa.
- Você pode assumir a culpa e pedir desculpas.(quando cliente estiver muito nervoso)
- Não permita que suas emoções interfiram na solução do problema, mantenha controle.

Como resolver reclamações específicas:

- Identifique o mais rápido possível o motivo da reclamação do cliente.
- Seja gentil e prestativo;
- Concentre-se na solução do problema;
- Certifique-se que o cliente receba o seu pedido de desculpas ou uma explicação.

Devemos sempre ter em mente:

- Não desafiar o cliente.
- Não deixar o cliente fazer divagações e queixas generalizadas.
- Não reforce as críticas do cliente com as suas próprias.
- Não culpe os outros departamentos ou pessoas.
- Não envolva seus sentimento na questão.

### **9º) Atendimento telefônico :**

Ouvindo a campainha, atenda imediatamente,.  
Identifique-se:

“Fale o nome da empresa, o seu nome e seus cumprimentos do dia: Bom dia, Boa tarde, Boa noite.” Os lábios devem estar mais ou menos uma distância de um dedo do fone, para que favoreça a dicção. Fale naturalmente, como se estivesse ali presente.

Sempre que possível, trate o cliente pelo nome; pergunte “Qual é o seu nome”, por favor?

- Sem deixar de dizer as coisas importantes, experimente expressá-las em poucas palavras.
- Use expressões corteses, como: “Por favor”, “Muito obrigada”, “Disponha”, “Sempre as ordens”.
- Não interrompa o interlocutor, cortando-lhe, depois, então, apresente suas razões ou justificativas.
- Faça o possível para informar ao interessado tudo o que ele deseja saber. No caso de dúvida consulte antes de informar.
- Ao afastar-se do telefone, diga: “Aguarde um momento, por favor”.
- Ao retornar ao telefone, diga: “Desculpe a demora” ou “Desculpe fazê-lo esperar”.
- Chame o cliente de senhor ou senhora.
- Não use gírias ao telefone.
- Anote os recados.
- Caso a pessoa chamada não possa atender, diga: “Ele está ocupado, o senhor prefere aguardar ou ligará mais tarde.”
- Ao término da conversa dispense-o dizendo: “Obrigada e tenha um bom dia, uma boa tarde, ou uma boa noite”.
- Aguarde o cliente desligar primeiro.

#### **10º) Conclusão:**

Se compreendermos que o motivo pelo qual trabalhamos em determinada empresa, não é apenas compensação financeira, mas também pela satisfação de podermos servir, sendo úteis as pessoas, a nossa ação será diferente.

Seja realista, isto é, pare e olhe seriamente para você mesmo e para as situações em que você mesmo se encontra, principalmente em relação ao seu desempenho profissional. Faça uma auto avaliação para verificar qual é a medida da qualidade do seu trabalho. Tenha certeza que compreendeu bem seus erros e acertos.