

## Momentos – Chave no Atendimento:

### O Acolhimento do Cliente como um Momento Determinante

A recepção de visitantes/clientes é uma das formas mais correntes de relações públicas. E é um contacto importante pois, segundo a maneira como for recebido, assim o visitante formará uma opinião favorável ou não a respeito da empresa/ instituição.

Por isso na «porta» da empresa só devem estar «profissionais da boa educação» e devidamente treinados.

Tanto a roupa como o aspecto visual devem transmitir uma imagem condizente com a imagem da própria empresa.

Os funcionários do Atendimento devem, ter conhecimento de línguas para atenderem visitantes estrangeiros. Para além da cultura geral, devem ter um profundo conhecimento da empresa e do produto que servem para poderem fornecer informações que contribuam para projectar uma imagem positiva.

A estes funcionários deve ser dada capacidade para tratar os assuntos até à satisfação do cliente de modo a que não sejam apenas “porteiros” que apenas cumprimentam quem chega, mas sabem como encaminhar o cliente até ao Atendimento depois do Acolhimento.

Nunca se pode saber, à partida, se determinado visitante-cliente, inoportuno na altura, não será daí a algum tempo crucial para a empresa. Por isso, deve-se procurar que todos os que visitam o Hotel, mesmo que não consigam passar da recepção, fiquem bem impressionados e convencidos que serão tratados com uma consideração pessoal.

