



Forte da Graça - Elvas

## **Atendimento Telefónico**

### ***O que deve fazer***

Atender até ao 3º toque

Identificar a Instituição

Identificar-se

Efetuar a saudação com um sorriso na voz

Utilizar um tom de voz moderado

Ouvir atentamente

Identificar o problema

Não interromper

Ser ouvinte interessado

Tentar saber o nome do interlocutor

Anotar o nome do interlocutor

Tratar o interlocutor pelo nome

Transferir a chamada ao colega certo solicitando ao interlocutor para aguardar

No caso de não conseguir, tentar arranjar alternativas

Não deixe o interlocutor muito tempo “pendurado”

Mantenha-o informado

Desculpe-se se for caso disso

Se as suas tentativas falharem, proponha ao interlocutor retribuir a chamada

Despeça-se



Forte da Graça - Elvas

## Atendimento Presencial

<b><i>O que devo fazer</i></b>	<b><i>O que não devo fazer</i></b>
Tratar o cliente pelo nome	Ser impessoal
Olhar de frente, nos olhos do cliente	Ignorar
Não interromper	Interromper
Pedir licença para atender o telefone	Cortar a conversa abruptamente
Utilizar um tom de voz moderado	Utilizar um tom de voz alterado
Ser simpático	Ser antipático
Ser cordial	Ser arrogante
Ser ouvinte interessado	Ser ouvinte desinteressado
Ser colaborante	Ser sarcástico
Desculpar-se	Ignorar o problema
Tentar arranjar soluções	Desinteressar-se
Tentar arranjar alternativas	Ignorar o problema
Agir de acordo com a urgência do assunto	Ignorar a urgência do assunto



Forte da Graça - Elvas

## NORMAS SOBRE E-MAILS

Vamos lá aprender com os E-Mail... e livremos a Internet de 80% dos vírus

### O MAIS IMPORTANTE:

Quando reenviarem mensagens, retirem os nomes e endereços de e-mail por onde esses emails já passaram.

Há programas a rodar na Internet para 'apanhar' tudo o que estiver antes e depois de um '@'.

Isso é vendido a Spammers, que muitas vezes espalham vírus.

Quando enviarem uma mensagem para mais do que uma pessoa, não enviem com O 'Para' nem com o 'Cc', enviem com o, ' Bcc ' (blind carbon copy), já que não vai aparecer o endereço eletrónico de nenhum destinatário...

Quando todos fizermos isto, livraremos a Internet de 80% os vírus e lixo eletrónico que causa lentidão na rede...

- 1). As grandes empresas NÃO usam correspondência do tipo corrente  
A Ericsson e a Nokia não estão a oferecer telemóveis.  
Aliás, pense bem, como é que eles vão saber se você reenviou estes E-mails para outros endereços?
- 2) A BAYER e a NESTLÉ NÃO estão a dar kits gratuitos para quem reenviar e-mails e mandar a confirmação para o endereço indicado.
- 3) NÃO existem os vírus 'Good Times', 'Bad Times', 'Sapos Budweiser',

Na verdade, nunca devemos reenviar qualquer e-mail alertando sobre vírus antes de confirmarem num site fiável.

- 4). Cortem os cabeçalhos com endereços dos e-mail's.
- 5). Vocês NÃO vão morrer nem ter azar no amor se rebentarem uma corrente. Sejamos inteligentes e recusemos essa maneira de ajudar os hackers e os spammers (propagandas).
- 6). Escrever um e-mail ou enviar qualquer coisa pela Internet é fácil...  
Observem o texto, reflitam, analisem tudo isto antes de reenviarem aos amigos.



Forte da Graça - Elvas

7). Quando recebemos mensagens pedindo ajuda para alguém, com alguma fotografia comovente, não reenviem apenas 'para fazerem a vossa parte'... pode haver alguém cheio de más intenções, por de trás deste e-mail... verifiquem a veracidade das informações... Afinal, próximo da vossa casa, há sempre alguém carente que vocês poderão ajudar, se esta for a vossa opção de vida.

8). Muito cuidado com as mensagens-lista de dados de pessoas, Que cada um vai assinando, colocando os seus endereços, telefones reais e reenviando... Podem facilmente ser utilizadas por, piratas informáticos, etc.

No reencaminhamento de e-mail's, apague os endereços nele mencionados. Use também o BCC (em vez do 'to/para'). Proteja a sua privacidade E, sobretudo, a dos outros!

## Exemplos de Fórmulas Iniciais e Finais

### Fórmulas Iniciais

- No que concerne a.....
- Relativamente a /ao assunto em epígrafe/ ao assunto supra mencionado .....
- No que se refere a.....
- Na sequência da conversa mantida.....
- De acordo com o contacto telefónico anteriormente estabelecidos / o estabelecido.....
- Em resposta a/ao.....
- A fim de podermos dar continuidade a/ao.....
- Atendendo a que.....
- Em virtude de.....
- Após análise.....
- Informamos V.Exas. que.....
- Vai decorrer....., pelo que solicitamos a V.Exas.
- Pelo presente confirmamos/declinamos.....



Forte da Graça - Elvas

- Pretende a instituição..... Neste sentido solicitamos
- Face à necessidade de.....
- No âmbito de.....
- Verificando-se que.....
- Devido a.....pelo que
- Depois de uma análise.....
- Junto enviamos.....
- Segue em anexo.....
- Tendo em atenção.....
- Solicitamos a V.Exas.....o envio/ resposta/
- Conforme referido no/a
- Acusamos a recepção da V/ carta que agradecemos. No entanto/ Contudo/ Assim,  
/Neste contexto
- No sentido de .....
- Considerando que.....
- Para conhecimento de V.Exas, junto enviamos/remetemos

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

## **Fórmulas Finais**

- Com os (nossos) melhores cumprimentos,
- Na expectativa das V/ notícias, subscrevemo-nos com os melhores cumprimentos
- Na expectativa da aceitação deste.....
- Certos da compreensão de V. Exas. para o assunto aproveitamos para apresentar os  
nossos melhores cumprimentos
- Cientes de que o assunto merecerá a atenção devida.....
- Agradecemos desde já a atenção dispensada .....



Forte da Graça - Elvas

- Antecipadamente gratos.....
- Agradecendo antecipadamente a colaboração prestada.....
- Apresentamos a V.Exas. os nossos melhores cumprimentos.....
- Com os respeitosos cumprimentos.....
- Aproveitamos a oportunidade para apresentar os nossos melhores cumprimentos....
- Com a expressão dos nossos melhores cumprimentos....
- Agradecendo a colaboração de V.Exas., apresentamos os melhores cumprimentos

## **OS 7 P'S DO ATENDIMENTO/COMUNICAÇÃO**

### **PRONTIDÃO**

Teoricamente, o telefone não deve tocar mais de duas vezes antes de ser atendido.  
Seja rápido (a) na resposta que dá às situações.

### **POLIDEZ**

Seja educado(a), aconteça o que acontecer!  
Lembre-se que representa a empresa para quem trabalha – uma incorreção da sua parte, representa uma incorreção por parte da sua empresa.

### **PREPARAÇÃO**

Certifique-se de que conhece os produtos/serviços da sua empresa, bem como os nomes, cargos e extensões das pessoas que nela trabalham.

### **PRECISÃO**

Evite as expressões ambíguas ou extensas: seja claro, concreto(a) e sintético(a).

### **PROFISSIONALISMO**

Nunca passe responsabilidades; se alguém errou, não interessa quem, nem tão pouco que o erro não foi seu.  
Importa, isso sim, resolver o problema o melhor e mais rápido possível.

### **PRÁTICO**

O ouvinte quer que lhe resolvam o problema e não escutar uma história complicada sobre as dificuldades que tem na sua resolução.  
Treine o seu raciocínio perguntando sistematicamente “Qual a forma mais prática de resolver a situação?”



Forte da Graça - Elvas

#### POSITIVO

Existem, basicamente, duas formas de ver a mesma realidade.

Trata-se de uma garrafa meia cheia ou meia vazia?

Existe sempre uma forma positiva, afirmativa de expressar uma dada situação. Treine-se neste sentido.