

---

**Designação da UFCD:** Fidelização de clientes  
**Código:** 0355  
**Carga Horária:** 25 horas

---

## Manual

5	Fidelização de Clientes
5	Comunicação
6	Escuta Activa
6	O atendimento face a face
10	Gestão de Conflitos
11	Gestão de Reclamações

### **FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES**

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

Objectivo:

Promover e direccionar a formação dos formandos em áreas do Atendimento ao Cliente



Necessidades do CLIENTE

## COMUNICAÇÃO

### COMUNICAR É:

\_ Enviar / receber, transmitir, ouvir, ilustrar, contagiar, participar, dar a conhecer / compreender, unir, tornar comum

### Para comunicar:

\_ é necessário ouvir, falar, emitir e receber mensagens, sejam elas verbais, gestuais ou escritas



### Atitudes Facilitadoras da Comunicação

- \_ Empatia
- \_ Capacidade de Adaptação
- Qualidade no Atendimento ao Cliente
- \_ Auto-Controlo
- \_ Tolerância à Frustração
- \_ Força de Vontade
- \_ Energia
- \_ Sociabilidade

## NÃO FAÇA PARTE DO PROBLEMA MAS SIM DA SOLUÇÃO!

O não cumprimento destas propriedades básicas da comunicação conduzem a



### Barreiras Comunicacionais

#### Externas

condições ambientais (temperatura, ruído, iluminação)  
distância entre emissor e receptor  
deficiência dos meios utilizados

#### Internas

problemas físicos ou psicológicos  
falta de motivação para estabelecer a relação

---

usar linguagem que não é entendida pelo receptor  
empregar palavras ambíguas  
referir ideias ou sentimentos não adaptado ao objectivo da comunicação  
valores e crenças pessoais  
estado de cansaço ou doença

**No processo de comunicação apreendemos:**

- \_ 20% do que Ouvimos
- \_ 30% do que Vemos
- \_ 50% do que Vemos e Ouvimos
- \_ 70% do que Vemos, Ouvimos e Discutimos



**AGIR ANTES DE PENSAR TAMBÉM É UMA BARREIRA!**

**ESCUITA ACTIVA**

- Manter contacto visual
- Ouvir com atenção
- Observar “ Linguagem Não Verbal “
- Detectar objectivo imediato ou ideia central transmitida
- Não expressar imediato desacordo
- .Evitar Preencher o Silêncio
- Formular Perguntas Abertas
- Usar Gestos / Mímica
- Usar Encorajamentos Verbais
- Reformular / Resumir

**O ATENDIMENTO FACE A FACE**

**Momentos-Chave no Contacto com o Público**

**4 grandes momentos:**

- \_ Acolhimento do Cliente (estabelece-se contacto)
- \_ Exploração da pretensão do Cliente (obter informações)
- \_ Encaminhamento da pretensão do Cliente (resposta)
- \_ Finalização do atendimento ao Cliente (despedida)

**Comportamentos a adoptar no Contacto com o**

---

### **Público que causam impacto positivo**

\_ Manter a postura ideal para que o impacto seja positivo:

- apresente-se de forma cuidada, dando particular atenção à farda e ao seu aspecto físico;
- mantenha sempre uma postura vertical

\_ Escolher os gestos que traduzem disponibilidade e simpatia:

- olhe o cliente nos olhos;
- sorria quando achar que se justifica;
- atenda o cliente de braços abertos.

\_ Utilizar a voz como uma ferramenta para um relacionamento:

- utilize um timbre mais grave;
- fale num tom normal;
- expresse-se com ritmo, mas de uma forma calma e pausada.

\_ Apostar em expressões universais que cativam todos os clientes:

- seja cortês, trate os clientes por “Sr., Sra. Menina, Menino”;
- se puder trate o cliente pelo seu nome;
- aplique expressões de polimento (“faça favor...”; “Obrigado”).

### **Comportamentos a evitar no Contacto com o Público**

Visualmente:

- \_ Postura incorrecta e má apresentação pessoal
- \_ Ausência de sorriso
- \_ Ignorar o contacto visual com o outro
- \_ Emoções descontroladas

Gestos bruscos, agressivos, inadequados

\_ Utilização de linguagem baseada sempre no **NÃO** ou **NÃO DEVE FAZER**

- \_ Estar a comer, beber, mascar pastilha elástica ou fumar
- \_ Área de trabalho desarrumada

### **Comportamentos a evitar no Contacto com o Público**

**Verbalmente:**

- \_ Ignorar a presença do outro
- \_ Não mostrar preocupação pelo outro
- \_ Não mostrar disponibilidade de escuta em relação ao Cliente
- \_ Não respeitar o espaço do Cliente
- \_ Criticar o Cliente
- \_ Não fornecer feedback ao Cliente
- \_ Ignorar o conforto do Cliente
- \_ Ao reestabelecer o contacto não pedir desculpa por qualquer atraso

Usar expressões pouco adequadas ou ambíguas:

- \_ que induzem Atitude Negativa

“de maneira nenhuma...”

---

“não, não estou de acordo...”  
“agora é impossível...”  
“não lhe garanto nada...”  
“já lhe disse isso não sei quantas vezes...”  
“o problema é seu...”

**Usar expressões pouco adequadas ou ambíguas:**  
**\_ que geram Dúvida**

“o senhor poderá talvez...”  
“pode eventualmente...”  
“apesar de tudo...”  
“parece-me que...”

**\_ que estabelecem Fadiga**

“deixe-me dizer-lhe que...”  
“para melhor me fazer compreender...”  
“em outros termos...”  
“em minha opinião, eu proponho que...”

**\_ que potenciam Conflito**

“o que diz é falso...”  
“houve um erro da sua parte...”  
“o senhor não me está a compreender...”

**O que ter em conta no Contacto Profissional**



**Na primeira impressão**

Apresente-se cuidadosamente  
+  
Acolha bem o Cliente  
+  
Seja simpático(a)

**Assim, estabelece um bom relacionamento entre si e o Cliente e entre o Cliente e o Horto do Campo Grande**

**FAÇA COM QUE O CLIENTE SE SINTA ÚNICO E DIFERENTE DOS OUTROS**

**O que ter em conta no Contacto Profissional**

**No Atendimento**  
Dê atenção exclusiva  
+

---

Recolha e dê informação

+

Apresente soluções

\_ Verifique as necessidades do Cliente

\_ Procure informação, mesmo quando esta é escassa

\_ **Use expressões adequadas:**

**questões abertas neutras**

“Como posso ajudá-lo?”

“O que posso fazer por si?”

“Em que posso ser-lhe útil?”

**questões abertas orientadas**

“Qual a solução mais adequada?”

**questões fechadas neutras**

“Recebeu o nosso fax?”

“Prefere regularizar agora?”

**questões fechadas orientadas**

“Prefere outra solução?”

“Prefere deste modo?”

” \_ **Elimine o uso de expressões inadequadas:**

**Minimizantes**

“uma palavrinha...”, “um favorzinho...”, “um momentinho...”

**Hesitantes**

“vai-se tentar...”

**Compromissos frouxos**

“vamos ver...”

Reformule tudo aquilo que foi dito, de modo a que possa obter confirmação para providenciar resposta adequada

**ASSIM, ESCLARECE E SATISFAZ AS  
NECESSIDADES DO CLIENTE, GANHANDO A  
SUA CONFIANÇA**

**Na Conclusão**

Oriente o Cliente

+

Despeça-se com simpatia

**Encerramento do Atendimento ao Cliente**

É fundamental:

\_ manifestar disponibilidade

\_ utilizar, uma última vez, na sua despedida o nome do Cliente (quando possível)



## Qualidade no Atendimento ao Cliente

### SERVIÇO AO CLIENTE ?

Pode ter importância para a  
minha empresa  
mas,

### O QUE É QUE EU GANHO COM ISSO ?

Servir os **CLIENTES** com profissionalismo é como  
jogar baseball ou futebol.

1. Como nos jogos, é possível, por vezes, fazer tudo bem e, apesar de tudo, não ganhar.
2. Mas, em **SERVIÇO AO CLIENTE** o seu rendimento melhora se fizer tudo da melhor forma.
3. Quando os fregueses, **CLIENTES** ou hóspedes **VOLTAREM** porque gostaram da forma como foram atendidos, você sabe que **GANHOU**.

**O serviço ao Cliente exige que tudo esteja bem feito**

#### PONTO I :

Transmitir aos outros  
uma atitude positiva

#### PONTO II :

Identificar as  
necessidades dos seus  
clientes

#### PONTO III :

Satisfazer essas necessidades

#### PONTO IV :

Marca pontos e ganha quando  
um número significativo das  
pessoas com quem faz  
transacções manifesta a sua  
satisfação, voltando

### TRANSMITIR UMA ATITUDE POSITIVA, PORQUÊ ?

I. O relacionamento com o cliente é parte integrante  
do seu trabalho – não é uma extensão dele.

Para a sua empresa nada é mais importante do que os **CLIENTES**.  
**Sem eles a empresa não existia.**

II. Satisfazer os Clientes é fundamental para o  
sucesso da empresa.



---

O negócio desenvolve-se satisfazendo os **CLIENTES**.

**CLIENTES** satisfeitos, além de voltarem trazem amigos.

III. Aprende-se a ser atencioso no serviço ao **CLIENTE**,  
não se nasce ensinado.

Como na aprendizagem de qualquer competência, atingir a excelência no serviço ao **CLIENTE** exige prática e experiência. Quanto mais se empenhar nisso, melhor partido irá tirar.

### **GESTÃO DE CONFLITOS**

COMO CONTROLAR E  
DESMONTAR UMA SITUAÇÃO  
DE POTENCIAL OU REAL  
CONFLITO?

#### **Perante situações de Conflito:**

- 1º) Ter uma Postura Adequada
- 2º) Escutar Activamente
- 3º) Conquistar o Direito de Ser Ouvido
- 4º) Induzir no seu Interlocutor comportamentos ajustados

#### **Comportamentos a adoptar perante uma situação de conflito:**

- \_ Não responder à linguagem do conflito
- \_ Manter a serenidade de si próprio
- \_ Estar preparado para “encaixar” a fúria do cliente
- \_ Procurar disponibilizar alternativas ou soluções
- \_ Ser cortês e educado

#### **Perante situações de Reclamação:**

- 1º) Aceitar a reclamação
- 2º) Dar ao cliente o respeito que ele merece
- 3º) Manter a calma
- 4º) Ser diligente
- 5º) Ser objectivo no julgamento
- 6º) Pensar no futuro

#### **Comportamentos a adoptar perante uma situação de reclamação:**

- \_ Não discutir com o cliente, nem elevar o tom de voz
- \_ Manter a serenidade de si próprio
- \_ Preparar-se para ouvir o desagrado do cliente
- \_ Conhecer, questionando quais as causas do problema
- \_ Expressar-se de forma adequada
- \_ Actuar com rapidez e eficiência

**UMA RECLAMAÇÃO MAL ENTENDIDA OU DESCUIDADA LEVARÁ  
À PERDA DO CLIENTE OU A CEDER AOS “CAPRICHOS”  
INJUSTOS DO CLIENTE.**

**UMA RECLAMAÇÃO BEM ATENDIDA (o que não quer dizer dar  
razão ao cliente) AMARRA O CLIENTE PARA TODA A VIDA.**

- \_ Como dizer “**NÃO POSSO**” ?

- 
- a) “ Lamento, mas não me é permitido dar-lhe esse tipo de informação. ”  
b) “ A informação que me está a pedir é confidencial, as normas da Empresa não me permitem a sua divulgação. “  
c) “ Estarei ao seu dispor para qualquer outra questão que me queira colocar. “

**A nossa experiência de vida ensina-nos que:**

**Comportamento gera Comportamento**

**Agressividade gera Agressividade**

**Ansiedade gera Ansiedade**

**Simpatia gera Simpatia**

**Cordialidade gera Cordialidade**

**Tolerância gera Tolerância**

**Compreensão gera Compreensão**

**LEMBRE-SE**

**OS CLIENTES NÃO SÃO**

**TODOS IGUAIS!!!**

**RECORDE!**

**Como você, os CLIENTES precisam de...**

**Ajuda**

**Respeito**

**Conforto**

**Qualidade no Atendimento ao Cliente 59**

**Simpatia**

**Satisfação**

**Apoio**

**Uma cara amiga**

#### **AS 4 NECESSIDADES BÁSICAS DOS CLIENTES**

Necessidade de ser compreendido

Necessidade de ser bem recebido

Necessidade de se sentir importante

Necessidade de sentir conforto

\_ Os clientes esperam ser bem tratados

\_ Um cliente esquece qualquer erro, menos a falta de respeito ou consideração

\_ Os clientes comunicam o bom e o mau entre si

\_ Se um cliente recebe um mau trato não voltará

\_ Utilize a empatia. Coloque-se no lugar do cliente.

**O Atendimento foi eficaz quando:**

\_ O Cliente ficou satisfeito

\_ As principais necessidades e/ou problemas do cliente foram resolvidos

\_ O objectivo principal do atendimento foi atingido

\_ Os objectivos da empresa foram alcançados e a sua imagem reforçada

\_ O atendedor sentiu-se satisfeito consigo próprio

---

Bom Atendimento

**Bibliografia:**

Fidelização de Clientes/Atendimento de Sucesso-Sérgio Nardi-Ed.Novo Século

Abrace os seus Clientes-Jack Mitchell-ed.Sextante

Apontamentos Pessoais

Formador. Teresa Correia Carrasco

Fevereiro 2013