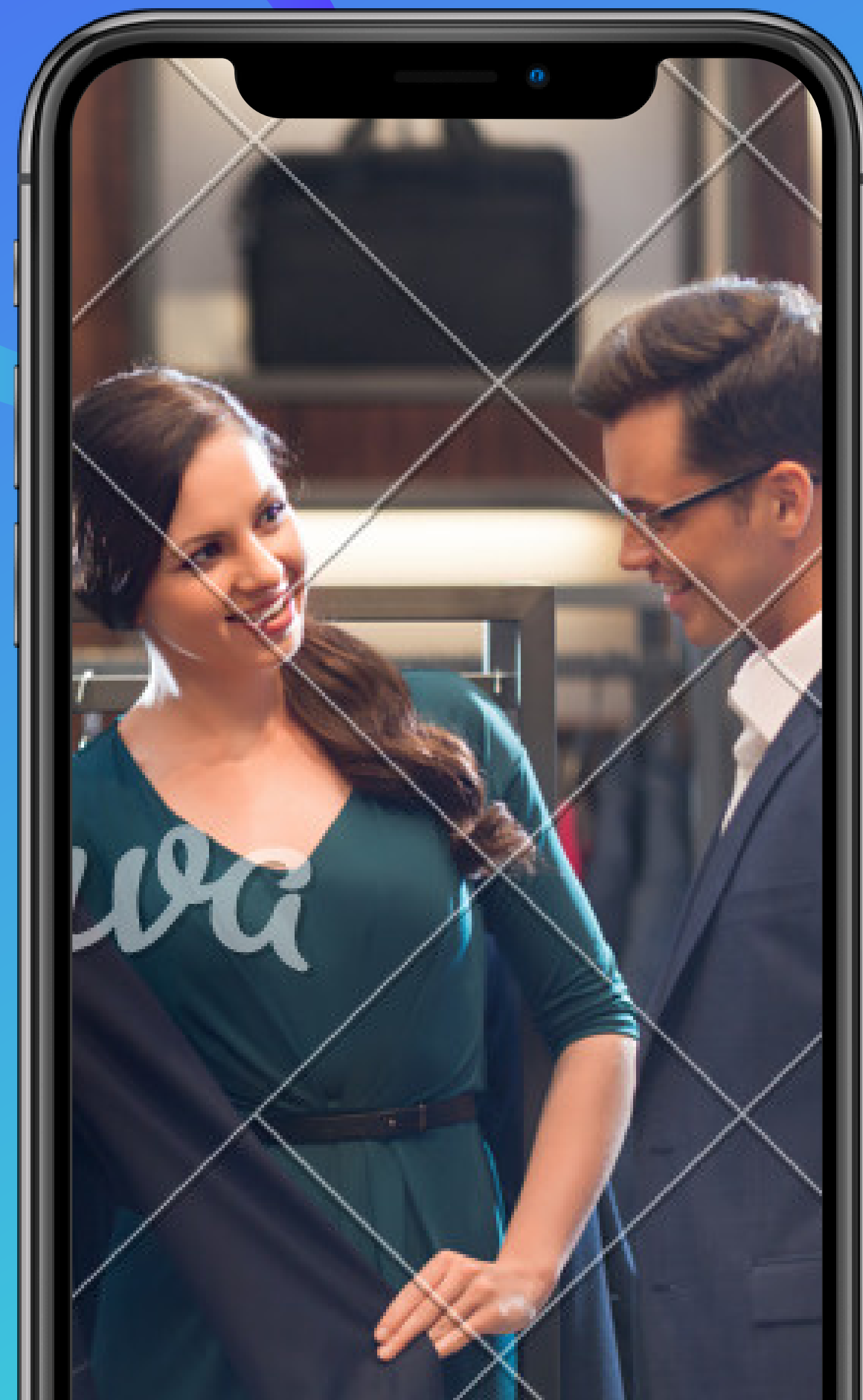


Atendimento

Formadora Rute Charneca



Objectivos

No final da sessão:

Devemos conseguir enumerar os passos a seguir para criar uma boa 1ª impressão.





O que vamos aprender hoje:

Etapas do atendimento

- Receção/Acolhimento

As pesquisas indicam que a voz, o tom e a imagem pesam cerca de 90% na impressão que deixamos nos outros, distribuindo-se do seguinte modo:



Gestos e Posturas Positivas

Olhar diretamente para os olhos do cliente



Sinseridade

Postura erguida



Confiança

Inclinação do corpo para a frente



Interesse

Braços abertos



Atenção

Mãos cruzadas em atitude de repouso



Tranquilidade

Gestos e Posturas Negativas

| |
|--|
| Não olhar diretamente para os olhos do cliente |
| Inclinar o corpo para trás |
| Braços cruzados |
| Bocejar |
| Andar com os pés a arrastar |
| Tapar a boca ao falar |



Insegurança



Desinteresse



Agressividade



Aborrecimento



Preguiça



Segredo

Receção/Acolhimento

Nesta fase, é necessário que o Cliente se sinta bem recebido. O que fazer?



PASSO 1

Olhar

Olhando para o Cliente estamos, desde logo, a comunicar positivamente com ele demonstrando respeito e interesse



PASSO 2

Sorrir

Mostra simpatia e disponibilidade.



PASSO 3

Cumprimentar

Personalize o contacto e promova a confiança.



PASSO 4

Mostre-se disponível

“Em que posso ser útil?”
“Em que posso ajudar?”

Avaliação:

Identifiquem a sensação que as imagens vos transmitem:



Imagem 1



Imagem 2



Imagem 3

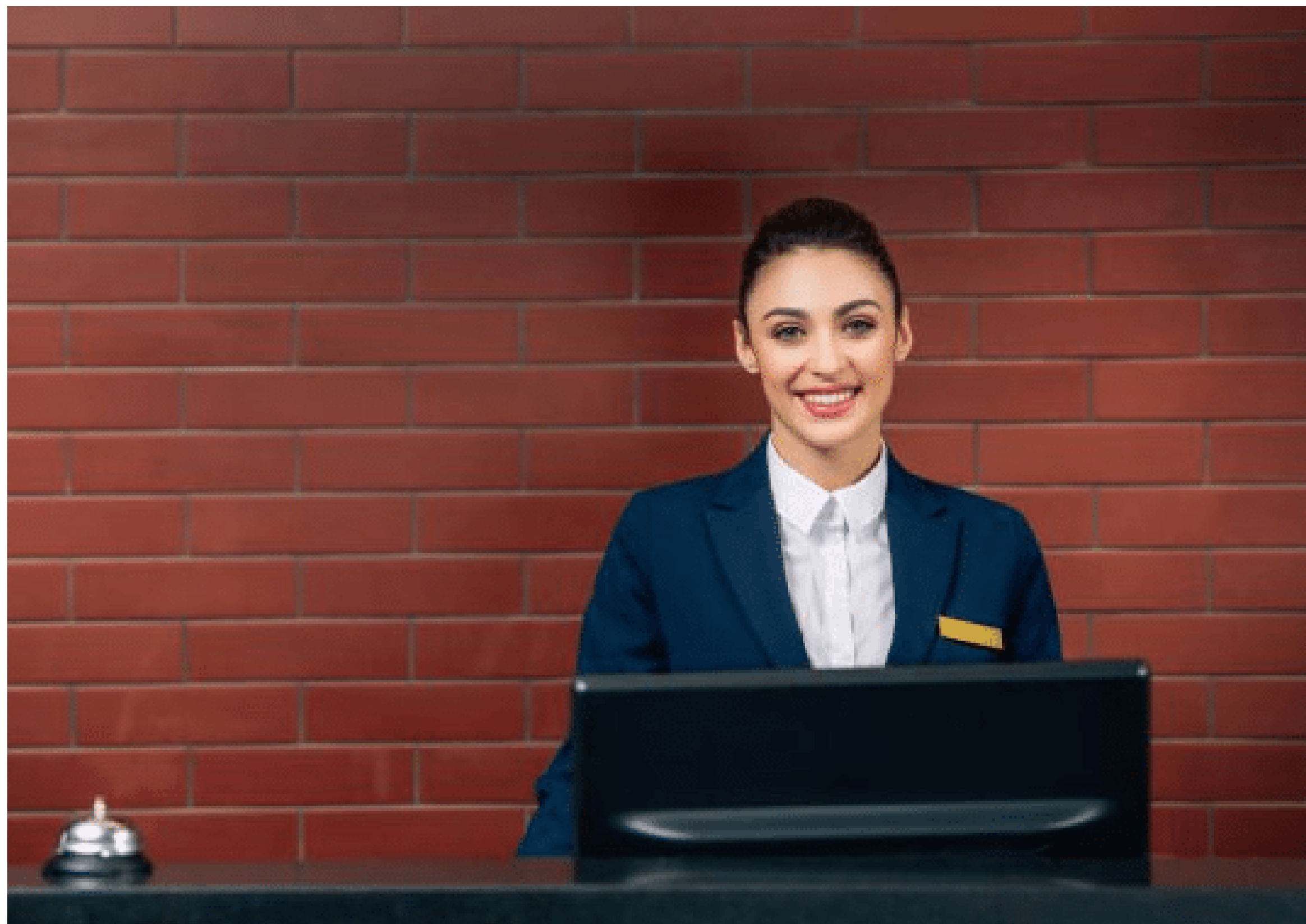


Imagem 4

Conclusão

O que devemos Reter:

- Olhar
- Sorrir
- Cumprimentar
- Mostrar disponibilidade