INSTITUTO DO EMPREGO
E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma
Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

ATENDIMENTO E VENDA PRESENCIAL

Formadora: Patrícia Ligeiro

25hs

INSTITUTO DO EMPREGO
E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma
Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Conteúdos:

01
Atendimento e venda presencial

02
Atendimento orientado para o cliente

03
Procedimentos do atendimento e da relação comercial

04
Técnicas de Venda

05
Diagnóstico de venda

06
Criação de necessidades no cliente

07
Venda centrada nos benefícios dos produtos e serviços

08
Argumentação e persuasão

09
Cross selling

10
Técnicas de fecho

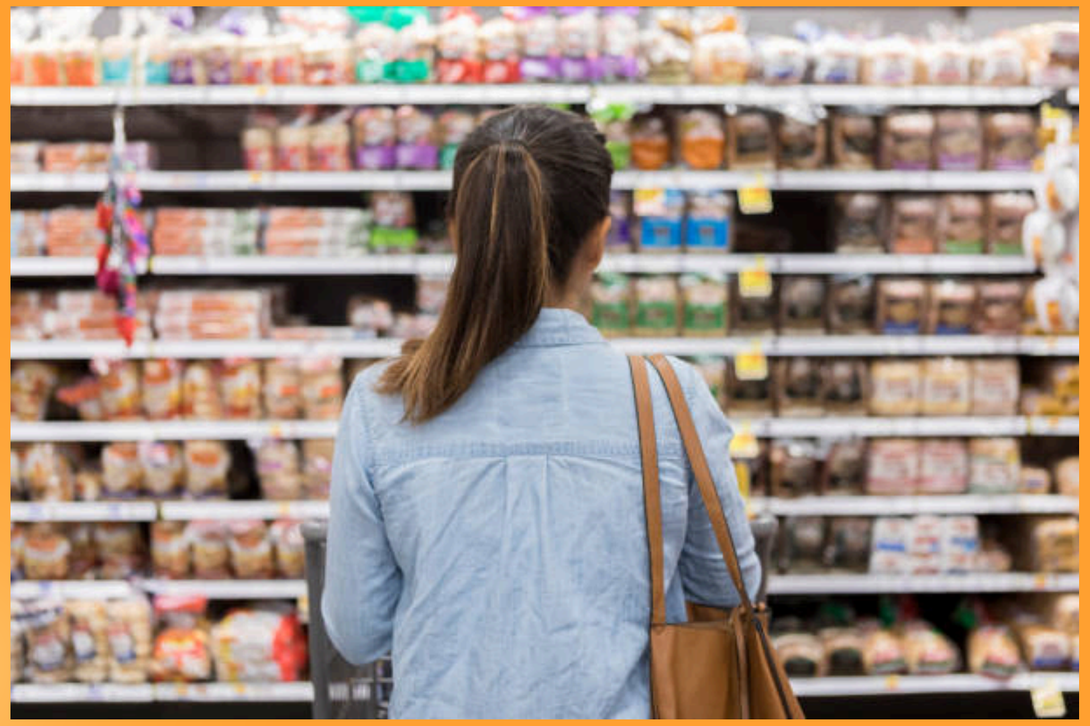
11
Gestão do contato no pós-venda

12
Rentabilização do tempo no processo de maximização da venda

13
Fidelização através da reclamação

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Que tipo de cliente sou eu?



Compreender um pouco mais sobre a nossa personalidade como consumidor pode ajudar-nos a efetivar compras mais eficazes, gerando assim bons negócios para a nossa vida

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Teste

Hoje vamos levar em consideração 4 tipos comuns de clientes e poderás observar melhor quem és enquanto cliente. Responde às perguntas e aprende mais sobre a tua personalidade.

Responde SIM ou NÃO a cada bloco de perguntas:

BLOCO 1:

1-Estás sempre atento às ofertas, brindes, cupões ou tudo para ganhar das lojas?

2- Tomas decisões de forma racional, mas sempre para obter boas vantagens?

3- Segues todos os canais para observar o preço do produto por semanas?

4- Quando vês uma promoção comparas logo com outras lojas?

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Resposta Bloco 1

Se respondeste sim para pelo menos 3 destas perguntas, podes ser um CLIENTE **CAÇA PROMOÇÕES**.
Na cabeça deste cliente vantagens são importantes. Ele precisa ganhar a mais para poder justificar uma compra. O único cuidado que ele deve ter é não cair em falsas ofertas. Mesmo que o desconto seja bom, não te deixes levar pelos brindes, pois quando a oferta é muito alta a qualidade do produto pode deixar a desejar.

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Teste

Responde SIM ou NÃO a cada bloco de perguntas:

BLOCO 2:

1- Só compras se tiver com o menor preço

2- Não ligas muito para qualidade se tiver muito barato é melhor

3- Só gasta com o que é essencial e por isso economiza muito

4- O básico me atende, não preciso de comprar coisas muito elaboradas e caras?

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Resposta Bloco 2

Se a maioria das resposta foi SIM, então és um CLIENTE Económico essencialista.

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Teste

Responde SIM ou NÃO a cada bloco de perguntas:

BLOCO 3

1- Divertes-te a comprar e às vezes até excedes o limite de gastos?

2- Nunca planeias uma compra? Entras na primeira lojas que encontras quando precisas de algo?

3- As tuas compras são impulsivas e às vezes arrependes-te?

4- Gostas de comprar marcas, produtos de valor acrescentado apenas para mostrar que tens?

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Resposta Bloco 3

Se respondeste sim para 3 das perguntas deste grupo és o CLIENTE AVENTUREIRO

Este cliente é o mais “apreciado” das lojas, pois compra por prazer.

Isso mesmo! As comprasnão são planeadas, não existem limites para os sonhos, gastam sem medo. Porém, estes clientes devem pensar um pouco mais sobre a necessidade do produto, pois compras compulsivas podem render bons arrependimentos.

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Teste

Responde SIM ou NÃO a cada bloco de perguntas:

BLOCO 4

1- Analisas os termos técnicos e as especificações dos produtos?

2- Para ti a qualidade vem acima de tudo, mesmo que custe mais caro?

3- Só compras marcas conhecidas e com garantias?

4- Avalias sempre os prós e contras, antes de finalizar a compra?

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Resposta Bloco 4

Se as tuas respostas foram maioritariamente SIM para este bloco de perguntas então fazes parte do grupo de o CLIENTES: FIÉIS E QUALITATIVOS.
Ou seja, este tipo de cliente gosta de comprar segurança, qualidade, boa marca . Ele não costuma arrepender-se das suas compras pois elas são muito planeadas e tem um padrão de alta exigência. O cuidado deste tipo de cliente é comprar artigos de alto padrão, que nem tem assim tanta funcionalidade no seu dia a dia.

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Reflexão:

Serias o teu próprio cliente?

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

ATENDIMENTO E VENDA PRESENCIAL

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma
Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR
Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia
NextGenerationEU

Antendimento presencial

Neste tipo de atendimento é fundamental utilizar um **conjunto de normas** que permitem orientar uma **atitude e um comportamento positivo** face ao cliente para que ele volte sempre.

O conjunto de normas para o atendimento direto abrange as dimensões da **aparência, da expressão corporal e da voz.**

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

#Principais Atitudes e Comportamentos

- "verdadeiros" profissionais
- profissionais habilidosos
- pré diposição para o trabalho em equipa
- visão ampliada do mercado
- espírito empreendedor, iniciativa
- otimista
- responsável
- criativo
- disciplinado
- qualificado

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Atitudes e comportamentos no atendimento

Classificamos 3 tipos de atitudes no ato do atendimento

ATIVO

Deve ser colocada em prática **SEMPRE** no ato do atendimento

REATIVO

Praticado **APENAS** se acionado pelo cliente

PROATIVO

Colocado em prática quando surgir a oportunidade ou conveniência do momento

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Atitudes e comportamentos no atendimento

Aparência

PROATIVO

Colocado em prática quando surgir a oportunidade ou conveniência do momento

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Atitudes e
comportamentos
no atendimento

#Aparência

Estar presente no posto;

Ter sinais de higiene pessoal diária;

Ter o cabelo sempre penteado e protegido;

Ter a barba sempre feita ou aparada;

Ter as unhas sempre curtas (atendimento perecíveis)

Ter uniforme adequado, limpo e sem sinais de desmazelo;

Evitar maquilhagem excessiva e utilização de perfumes intensos;

Ter os EPI's devidamente colocados quando a situação assim o requerer (toca, luvas, sapatos, avental, etc.);

INSTITUTO DO EMPREGO
E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma
Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Atitudes e
comportamentos
no atendimento

#Expressão corporal

É essencial saber olhar e ouvir;

Colocar as mãos ao longo do corpo ou atrás das costas, mostrando disponibilidade para ouvir e compreender;

Evitar cruzar os braços;

Ter uma expressão facial de empatia, com um sorriso tranquilo;

Sorrir enquanto se fala e se ouve;

Mostrar atenção exclusiva para o cliente;

Mostrar interesse no que se ouve;

Evitar desviar o olhar ou mostrar.

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Atitudes e comportamentos no atendimento

#Voz

Falar de forma clara e natural;

Falar de forma educada e devagar;

Falar com convicção sem ser “bombástico”;

Evitar palavras muito técnicas;

Usar palavras simples e de fácil compreensão;

Repetir a informação, sempre que o cliente parecer ter dúvidas;

Sorrir enquanto se fala, pois transmite simpatia.

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

#8 dicas para a excelência no atendimento

1. Priorizar a comunicação

Por exemplo, um simpático e cortês “bom dia” dado ao cliente, só parecerá espontâneo e verdadeiro, se sua expressão facial e seu tom de voz corresponderem ao que foi dito!

O cliente capta a intenção do que é dito e sabe identificar um vendedor “papagaio”, que se limita a repetir as mesmas coisas sempre da mesma forma a qualquer um que entra na loja.

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

#8 dicas para a excelência no atendimento

2. Saber interpretar

Um simples “não” dito pelo cliente em resposta a uma pergunta que lhe foi feita, pode significar “agora não”, “não, dependendo do preço”, “não, mas se minha esposa disser que sim...”, ou mesmo “definitivamente não”.

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

#8 dicas para a excelência no atendimento

3. Personalizar o atendimento

Queira saber o nome do seu cliente, bem como tudo o que ele quer, precisa e espera, porque de fato entende a importância disso para fornecer um atendimento de qualidade e isso só é possível com comunicação eficaz.

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

#8 dicas para a excelência no atendimento

4. Evitar o estereótipo

Pressupor qualquer coisa a respeito do outro, é o primeiro passo para ruído na comunicação. Tanto porque se parte de premissas que podem estar erradas, como porque pode-se ingressar pelos caminhos perigosos do preconceito.

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

#8 dicas para a excelência no atendimento

5. Aprender a escutar

Escutar um cliente, é sim estar atento a tudo o que ele lhe diz, mas também como ele lhe diz. Seu tom de voz, seus gestos e suas expressões faciais podem dar diferentes significações a uma mesma frase.
E até mesmo o seu silêncio pode significar algo, como uma dúvida, ou a falta de opinião em relação a uma situação.

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

#8 dicas para a excelência no atendimento

6. Saber perguntar

Nem sempre o cliente está disposto a lhe dizer tudo que é preciso, por uma série de razões.
Quando isso acontece, quem atende precisa saber perguntar. As perguntas são fundamentais para obter mais informação para auxiliar o cliente a tomar decisões.

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

#8 dicas para a excelência no atendimento

7. Desenvolver a oratória

O que se deve emprestar de um bom orador, é a capacidade de desenvolver uma fala fluída, clara, que comunique e que leve em consideração os elementos ambientais a seu favor.

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

#8 dicas para a excelência no atendimento

8. Promover o interesse e empatia pelo cliente

Ter empatia em relação ao cliente é colocar-se no seu lugar para procurar compreender suas necessidades, seus desejos, suas expectativas.

Se tem interesse real no cliente, ser empático com o cliente fica mais fácil.

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

ATENDIMENTO ORIENTADO PARA O CLIENTE

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Conceito

ATENDIMENTO É O ATO OU EFEITO DE ATENDER (ACOLHER)

ATENDIMENTO É PRESTAR ASSESSORIA, CONSULTORIA, TIRAR DÚVIDAS.

ATENDER É RECEBER COM ATENÇÃO E CORTESIA.

ATENDIMENTO É SIMPLESMENTE SUPRIR NECESSIDADES DE MANEIRA AGRADAVEL.

Atender de forma diferenciada e humanizada, no tempo justo, com o máximo valor percebido. É valorizar o diálogo. É um trabalho de equipe. É um compromisso diário com o bem-estar do nosso usuário.

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

ninguém vende melhor do que o seu cliente
Share
Não se importa?
Watch on YouTube

Objetivos

Qualquer atendimento tem por objetivo assistir o cliente nas suas necessidades e potenciar a procura pelo serviço

Na atualidade, o objetivo principal do atendimento é encantar o cliente, permitindo torná-lo um parceiro da instituição, capaz de induzi-lo a falar bem da instituição e da pessoa/equipe que o atendeu.

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Tipos de cliente

O VERDADEIRO PROFISSIONAL ADAPTA-SE AOS DIVERSOS TIPOS DE SITUAÇÃO E CLIENTES.

Tipo de cliente	Características comportamentais	Como tratá-lo
• "NORMAL"	• OUVE COM NATURALIDADE, PENSA, PONDERA E DECIDE.	• EXPOR COM CLAREZA E OUVIR ATENTAMENTE • MANTER A CALMA • ACEITAR AS OBSERVAÇÕES CONTRÁRIAS • ARGUMENTAR COM OBJETIVIDADE

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por: PRR Plano de Recuperação e Resiliência · REPÚBLICA PORTUGUESA · Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Tipos de cliente

O VERDADEIRO PROFISSIONAL ADAPTA-SE AOS DIVERSOS TIPOS DE SITUAÇÃO E CLIENTES.

Tipo de cliente	Características comportamentais	Como tratá-lo
• "SABE TUDO"	• É CRÍTICO, AUTO-SUFICIENTE E VAIDOSO, JULGA-SE EM POSIÇÃO MAIS IMPORTANTE QUE OS OUTROS É ESNOBE E NÃO ACEITA OPINIÕES	• ESCUTAR COM TOLERÂNCIA • ORIENTAR E FORNECER A INFORMAÇÃO COM CORTESIA E ATENÇÃO • REPETIR AS FRASES DEMONSTRANDO QUE CONCORDA COM ELE MANTER UMA ATITUDE PROFISSIONAL SEM DEIXAR QUE O SEU EMOCIONAL INTERFIRA NA CONVERSA

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Tipos de cliente

O VERDADEIRO PROFISSIONAL ADAPTA-SE AOS DIVERSOS TIPOS DE SITUAÇÃO E CLIENTES.

Tipo de cliente	Características comportamentais	Como tratá-lo
• IMPULSIVO	• NÃO ACEITA OPINIÕES, AO SE SENTIR PREJUDICADO, RECLAMA DA EMPRESA E DE SEUS FUNCIONÁRIOS	• SEJA RÁPIDO E OBJETIVO • SAIBA OUVI-LO • DÊ UMA ORIENTAÇÃO CUIDADOSA • EXPLIQUE TODOS OS DETALHES

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Tipos de cliente

O VERDADEIRO PROFISSIONAL ADAPTA-SE AOS DIVERSOS TIPOS DE SITUAÇÃO E CLIENTES.

Tipo de cliente	Características comportamentais	Como tratá-lo
• DESCONFIADO	• DIFÍCIL DE SE EXPOR, • NÃO CONFIA EM NADA, • GOSTA DE DEBATER E RACIOCINAR, • GERALMENTE JÁ SOFREU DESENGANOS E DECEPÇÕES.	• CONQUISTE SUA CONFIANÇA POR MEIO DE APRESENTAÇÕES SEGURAS • FORNEÇA-LHE DETALHES RACIONAIS E LÓGICOS • NÃO SE APRESSE • UTILIZE CARISMA • DÊ-LHE PROVAS DE SUAS AFIRMAÇÕES

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Tipos de cliente

O VERDADEIRO PROFISSIONAL ADAPTA-SE AOS DIVERSOS TIPOS DE SITUAÇÃO E CLIENTES.

Tipo de cliente	Características comportamentais	Como tratá-lo
• NERVOSO	• O CLIENTE INSATISFEITO, NERVOSO, DESCONTROLADO, QUE GRITA, NOS FORNECE MAIS APRENDIZADO, POIS TEMOS QUE AGIR EXATAMENTE DE FORMA OPOSTA A SUA.	• DEIXAR QUE ELE FALE TUDO, SEM INTERROMPER. DEIXE ESVAZIAR, LIVRAR-SE DO PROBLEMA; • JAMAIS CONFRONTA-LO, POIS ISSO LEVARIA A UMA DISCUSSÃO CUJA DIMENSÃO PODERIA SER INCALCULÁVEL; • ANOTAR AS CAUSAS DA SUA INSATISFAÇÃO, COMO FORMA DE RESPEITO AO PROBLEMA E CREDIBILIDADE NO ASSUNTO • SEJA CORTÊS, ASSUMINDO UMA POSTURA NATURAL • . RESOLVA O PROBLEMA

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

Perfil do profissional em atendimento

SIMPÁTICO

EXTROVERTIDO

GOSTA DE LIDAR COM PESSOAS

ATENCIOSO

HUMILDE

CALMO

ORGANIZADO

TRANSMITE CONFIANÇA

CUIDAR BEM DA APARÊNCIA

TRABALHAR BEM EM EQUIPE

COMPROMISSO

PACIÊNCIA, RACIONALIDADE

EMPÁTICO

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

"Pecados" no atendimento

Erros mais comuns cometidos no ato do atendimento

GRITAR, PARA PEDIR ALGUMA COISA OU CHAMAR ALGUÉM.

COMER EM FRENTE AO CLIENTE.

FAZER CRÍTICAS A OUTROS SETORES/PESSOAS

MÁ VONTADE/FRIEZA.

FALTA DE CONHECIMENTO FACE AO TRABALHO.

NÃO OUVIR, ANTECIPAR A RESPOSTA.

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

“Pecados” no atendimento

Erros mais comuns cometidos no ato do atendimento

NÃO CUIDAR DA APARÊNCIA.

TRABALHAR NO “ACHISMO”.

PROCURAR CULPADO. (ENCONTRE A SOLUÇÃO)

INSTITUTO DO EMPREGO
E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma
Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR
Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia
NextGenerationEU

Trabalhar Domingo? Não trabalho, irei atuar, atender é Arte..

(Elieser Ribeiro)

INSTITUTO DO EMPREGO
E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma
Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR
Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia
NextGenerationEU

#O que evitar dizer perante o cliente

Em vez de

- *Sinto muito mas não sei*

Utilize

- *Vou informar-me sobre...*

Em vez de

- *É só isso?*

Utilize

- *Posso fazer algo mais por si?*

Em vez de

- *Só um minuto*

Utilize

- *Importa-se de aguardar um momento?*

Em vez de

- *Isso não é comigo...*

Utilize

- *Vou encaminhá-lo a alguém responsável...*

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

#Excelência no atendimento

É fundamental compreender que atender pessoas com qualidade não é apenas tratá-las bem.

É mais do que isso: é nunca prometer o que não pode cumprir, é fazer o que estiver ao seu alcance, é superar as expectativas dos clientes, sempre com muito respeito e educação. Tratando-o da mesma maneira que gostaria de ser tratado.

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

#Excelência no atendimento

É importante compreendermos o nosso VERDADEIRO PAPEL,:

ATENDER e **ENTENDER** as necessidades dos nossos clientes;

Entender o lado humano : ter EMPATIA;

Conhecer o máximo a respeito da instituição

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

#Excelência no atendimento

➤ Não use gírias, ou expressões que criem falsas intimidades: "Meu querido", “Oh ‘migo”

Chame o cliente pelo nome, ou simplesmente SR. SRA.

➤ Utilize uma linguagem que o cliente compreenda. Nem sempre falar coloquialmente é bom, mas sim falar de maneira certa para cada tipo de pessoa. E muito cuidado com o tom de voz!

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

#Excelência no atendimento

O SEGREDO DO BOM ATENDIMENTO É INTERESSAR-SE SINCERAMENTE PELAS PESSOAS, POR QUE A QUALIDADE DO SEU ATENDIMENTO VAI DEPENDER SOMENTE DE SI. TALVEZ O CLIENTE NEM SEMPRE TENHA RAZÃO, MAS SEMPRE ESTARÁ EM PRIMEIRO LUGAR.

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

#Postura profissional

- Não force intimidade com seus colegas:

(a relação é de trabalho, não pessoal.)

- Mantenha o bom humor, mas cuidado com as brincadeiras excessivas e sempre respeite o limite e espaço de cada um.
- Procure estabelecer relações cordiais e de confiança com seus colegas.
- É importante que eles saibam que podem contar com a equipa para solucionar problemas mais difíceis.

INSTITUTO DO EMPREGO
E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma
Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR
Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia
NextGenerationEU

#Postura profissional

- Respeito para com todos.
- RESPEITE A HIERARQUIA.
- Seja responsável: cumpra suas atividades de maneira eficaz.
- Lembrem-se, sempre somos julgados. Algumas situações são de extrema importância: O que fazemos, a nossa aparência, o que falamos e o modo como falamos.

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

#Postura profissional

- Segundo uma pesquisa feita em Harvard, dois terços das demissões nas corporações são causadas por dificuldades de RELACIONAMENTO.

- Com uma jornada semanal de trabalho de 40horas, passamos mais tempo com colegas de trabalho do que com a nossa própria família. Portanto, manter um bom relacionamento no ambiente corporativo é essencial para uma carreira de sucesso.

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

#Postura profissional

O seu sucesso profissional não depende apenas da sua capacidade técnica, também é fundamental saber manter boas relações.

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

#

Era uma vez...

... quatro pessoas que se chamavam "Todomundo", "Alguém", "Qualquerum" e "Ninguém".

Havia um importante trabalho a ser feito e "Todomundo" acreditou que "Alguém" iria executá-lo.

"Todomundo" poderia fazê-lo, mas "Ninguém" o fez.

"Alguém" ficou aborrecido com isso, porque entendia que sua execução era responsabilidade de "Todomundo".

"Todomundo" pensou que "Qualquerum" poderia executá-lo, mas "Ninguém" Imaginou que "Todomundo" não o faria.

Final da história: "Todomundo" culpou "Alguém" quando "Ninguém" fez o que "Qualquerum" poderia ter feito!

INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
ProfiForma Valor para o Potencial Humano
Cofinanciado por:
PRR Plano de Recuperação e Resiliência
REPÚBLICA PORTUGUESA
Financiado pela União Europeia NextGenerationEU

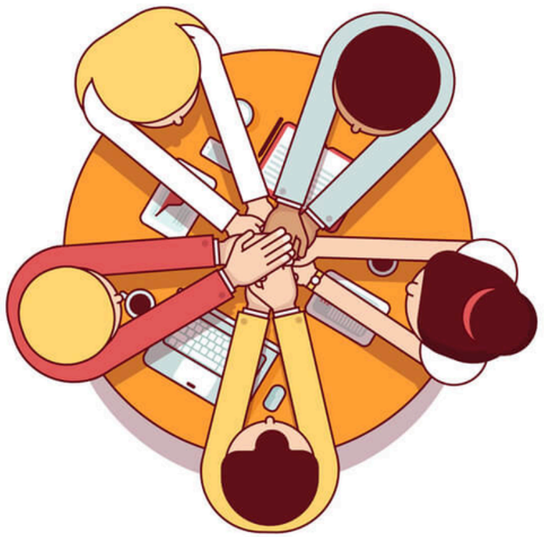
Roleplay

Uma equipa de vendas está habituada a lidar todos os dias com os mais variados tipos de clientes.

Lidar com pessoas significa captar as emoções e expectativas de cada cliente, entendendo que um público é composto por pessoas diferentes com diversas necessidades diferentes.

Esta dinâmica de atendimento ao cliente pretende desenvolver a habilidade de entender cada cliente e utilizar suas próprias características e necessidades para criar a abordagem ideal que resultará em uma venda concretizada.

Roleplay



1. Dividir a equipa em duas;
2. Uma deles será a dos compradores e precisa demonstrar um sentimento específico, uma característica de personalidade difícil, enquanto um vendedor da outra equipe apresentará um produto com o intuito de vendê-lo.
3. Essas características serão mudadas a cada vez que um vendedor vier fazer a venda, e podem ser as seguintes:

a)Cliente perguntador
b)Cliente insatisfeito crónico
c)Cliente indeciso
d)Cliente mal-educado
e)Cliente teimoso

4. Os demais integrantes do grupo de vendedores observam essa ação até à conclusão ou não da venda. O tempo máximo é de 10 minutos de negociação.
Depois disso, todos darão opinião sobre como o vendedor poderia adaptar sua abordagem para atingir o objetivo, de acordo com o sentimento pré-definido de cada um dos compradores.