



**LINHAS ORIENTADORAS PARA O
ATENDIMENTO
AO PÚBLICO**

SOCIEDADE COMERCIAL VASCONCELOS LOPES LDA
Supermercado SuperCompra
S.Vicente, Janeiro de 2005

1. Objectivo Geral

A utilização de determinadas normas de atendimento e a sua reciclagem ao pessoal do **SuperCompra** tem os seguintes objectivos:

- Contribuir para a melhoria da satisfação do cliente do **SuperCompra** e das suas necessidades e desejos;
- Contribuir para o aumento de novos clientes do **SuperCompra**;
- Contribuir para maior assiduidade dos clientes do **SuperCompra**;
- Contribuir para a melhoria dos conhecimentos dos funcionários do **SuperCompra** em termos de marketing e atendimento ao público;
- Contribuir para a melhoria da confiança dos funcionários do **SuperCompra** no seu contributo no resultado das vendas diárias;
- Contribuir para o aumento geral das vendas do **SuperCompra**;
- Contribuir para a manutenção de um alto nível de qualidade no atendimento dos clientes do **SuperCompra**.

3. Aspectos gerais do atendimento ao público

O atendimento ao público é uma das funções da Venda Pessoal, um dos consagrados aspectos da Gestão de Vendas.

A Venda Pessoal engloba elementos essenciais de:

- a) Comunicação
- b) Publicidade
- c) Relações Públicas

Por sua vez, estes elementos envolvem componentes técnico-científicos das ciências de Gestão e Administração, mas essencialmente de Psicologia e das Ciências Sociais e da Comunicação, que se traduzem, por exemplo, nos seguintes aspectos:

- Na comunicação, para que esta seja bem sucedida, com a emissão e recepção correcta das mensagens e utilizando os princípios básicos das relações humanas;
- Na Publicidade, para que esta seja entendida como marketing genuíno e não venda forçada ou publicidade enganosa;
- Nas Relações Públicas, que se traduza na posição de cada funcionário como representante da empresa no global, como elemento de uma equipa capaz e funcionante, em que cada funcionário representa todos e os todos representam um funcionário dedicado e motivado para a função comercial de vendedor.

O atendimento ao público pode ser sob a forma de **atendimento directo (pessoal)** ou **atendimento telefónico**. Qualquer destas formas de atendimento implica:

1. conhecimentos
2. atitudes
3. comportamentos

Estes três elementos têm que estar perfeitamente integrados para que traduzem, de forma natural e genuína, um atendimento de qualidade.

Não basta saber que, no atendimento ao público tem-se que ser simpático, amável. Tem-se que ter uma atitude que revele disponibilidade, confiança; e tem-se que agir de forma a revelar profissionalismo e eficácia.

Inerentes às atitudes e comportamentos, estão implícitos os seguintes aspectos:

- Aparência
- Expressão corporal
- Voz

No atendimento directo, a aparência é o primeiro impacto visual e a primeira impressão do cliente sobre o vendedor, sendo fundamental na revelação de uma atitude e comportamentos positivos. A aparência engloba a roupa que se veste, o calçado que se traz, o penteado do cabelo, os adornos que se colocam, a higiene que se apresenta (unhas, pele, dentes, farda).

A expressão corporal representa mais de metade do conjunto do momento de comunicação. É a forma como o cliente percebe disponibilidade, paciência, segurança, energia e agilidade. A expressão corporal engloba o modo como se inclina o corpo ou a face, a posição das mãos e dos pés, o sorriso na face, o modo como se mexe e se anda, podendo ou não mostrar vitalidade, etc, etc.

O som e o tom de voz, e a forma como se dizem as coisas são muito mais importantes do que as palavras que se empregam, sendo um instrumento fundamental na transmissão de atitudes e comportamentos positivos em qualquer das formas de atendimento (directo ou telefónico).

O que se pretende é que, em cada momento com o cliente, **mesmo que o momento não seja para a troca comercial (compra e venda)**, este goste da forma como foi atendido e queira voltar. O que se ganha então tem valor duplo. Ganha o funcionário individualmente, porque foi capaz de exercer a sua função com sucesso, utilizando os seus conhecimentos com a atitude correcta e agindo de forma adequada; e ganha a empresa e a sua equipa.

Como conseguir um **atendimento de qualidade** que garanta que o cliente **volte sempre**?

São necessárias regras simples que permitem ao funcionário compreender o cliente e as suas necessidades, e que permitem ao funcionário compreender o seu próprio papel como vendedor, com os conhecimentos, atitudes e comportamentos adequados, e integrado na equipa empresarial como a do **SuperCompra**, inserida na Sociedade Comercial Vasconcelos Lopes, Lda.

4. Normas gerais de atendimento

4.1. Atendimento telefónico

O atendimento telefónico tem um impacto imediato, com reflexos a médio e longo prazo, na forma como o cliente vê a empresa, neste caso, o **SuperCompra** e todo o Grupo Vasconcelos Lopes, Lda.

As regras que se seguem são consideradas as regras de ouro do atendimento telefónico e devem ser seguidas sempre, e por qualquer funcionário que atenda o telefone, mesmo que isso não faça parte das suas funções habituais.

As 10 regras de ouro do **atendimento telefónico**:

- 1- Atenda imediatamente, aos primeiros toques do telefone;
- 2- Identifique o **SuperCompra** referindo o supermercado e a saudação oportuna e sorria, que isso se transmite na voz e na entoação do modo de falar, transmitindo simpatia. Exemplo para atender o telefone aos primeiros toques do telefone "Supermercado SuperCompra, Bom dia, em que podemos ajudar?"
- 3- Fale de forma clara e natural; Evite utilizar termos muito técnicos; Use palavras simples e de fácil compreensão

- 4- Não se importe de repetir a informação, de forma educada e paciente
- 5- Mostre interesse e atenção em ouvir o interlocutor; Evite expressões de desinteresse ou que sugiram hostilidade ou negativismo do tipo “não sei”, “não temos”, “não...”; Use antes termos como “Se não se importar de esperar um momento vou consultar quem melhor pode informar desse assunto”, “Infelizmente neste momento não temos esse produto, mas quando passar pessoalmente por cá, procuraremos já ter”
- 6- Tenha sempre papel e caneta perto do telefone, para poder tomar notas
- 7- Não personalize a conversa, mas mantenha a simpatia e a disponibilidade
- 8- Não interrompa bruscamente o discurso do interlocutor
- 9- Evite pôr o interlocutor à espera; se não for possível fornecer a informação desejada à pessoa, pergunte se pode aguardar um pouco ou se for algo demorado tome nota do número para ligar posteriormente ou sugira se a pessoa pode telefonar uns minutos mais tarde.
- 10- Termine a conversa com cortesia, revelando vontade e motivação na prestação de serviço, utilizando expressões como “Sempre às ordens”, “Estamos ao seu dispor”, “Satisfeitos por servi-lo”, “Gratos pela sua preferência”, etc, de acordo com o contexto e desligue sempre o telefone depois do interlocutor o ter feito.

4.2. Atendimento pessoal

O atendimento pessoal tem um impacto directo e imediato na forma como o cliente vê a equipa do **SuperCompra** e todo o Grupo Vasconcelos Lopes, Lda.

Qualquer funcionário da equipa do **SuperCompra**, como de qualquer outra equipa do Grupo Vasconcelos Lopes, Lda é em si o Relações Públicas da empresa. É a primeira cara, é o “front office”, é quem o cliente, no momento do contacto, identifica como representante da empresa e da equipa que nela trabalha.

Em qualquer momento de contacto, a forma de atendimento directo pode fazer perder ou ganhar um cliente imediatamente.

No **atendimento directo** é fundamental utilizar um conjunto de normas que permitam orientar uma atitude e um comportamento positivo face ao cliente para que ele volte sempre.

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

Em qualquer momento de contacto com o cliente, devem ser seguidas as seguintes normas, essenciais na formalização do atendimento de qualidade:

- I) Em termos de aparência
 - 1- Estar presente no seu posto
 - 2- Ter sinais de higiene pessoal diária
 - 3- Ter o cabelo sempre penteado e protegido
 - 4- Ter a barba sempre feita ou aparada
 - 5- Ter as unhas sempre curtas
 - 6- Ter uniforme adequado, limpo e sem sinais de desmazelo
 - 7- Usar calçado adequado, evitando saltos altos
 - 8- Evitar adornos excessivos
 - 9- Evitar maquilhagem excessiva e utilização de perfumes intensos
 - 10- Ter os EPI (Equipamento de Protecção Individual) devidamente colocados quando a situação assim o requerer (toca, luvas, socas, avental, etc)

- II) Em termos de expressão corporal
- 1- É essencial saber olhar e ouvir
 - 2- Colocar as mãos ao longo do corpo ou atrás das costas, mostrando disponibilidade para ouvir e compreender; evitar cruzar os braços
 - 3- Ter uma expressão facial de empatia, com um sorriso tranquilo
 - 4- Sorrir enquanto se fala e se ouve
 - 5- Mostrar atenção exclusiva para o cliente
 - 6- Mostrar interesse no que se ouve
 - 7- Evitar desviar o olhar ou mostrar interesse por qualquer outra coisa que não o cliente à sua frente
 - 8- Mostrar disciplina e respeito entre colegas, e para com as chefias, em qualquer situação em que seja necessário solicitar ajuda de outro colega ou chefe da equipa
 - 9- Mostrar conhecimento firme sobre os produtos comercializados, sabendo o seu lugar nas prateleiras, o seu preço, a sua vantagem em relação a outros produtos concorrentes, respondendo com rapidez e veemência sobre os mesmos
 - 10-Mostrar firmeza no conhecimento sobre os produtos ou sobre outros aspectos do **SuperCompra**, mas com humildade e honestidade
 - 11-Mostrar que a opinião do cliente conta, manifestando satisfação sobre comentários positivos ou preocupação em melhorar aspectos menos positivos

- III) Em termos de voz:
- 1- Falar de forma clara e natural
 - 2- Falar de forma educada e devagar
 - 3- Falar com convicção sem ser bombástico
 - 4- Evitar palavras muito técnicas
 - 5- Usar palavras simples e de fácil compreensão
 - 6- Repetir a informação, sempre que o cliente parecer ter dúvidas

- 7- Sorrir enquanto se fala, pois transmite simpatia
- 8- Evitar expressões ou entoações de desinteresse ou que sugiram cansaço, hostilidade ou negativismo (evitar bocejar ou emitir sons pouco claros)
- 9- Evitar sempre qualquer circunstância de discussão; quando essa surgir por parte do cliente, passar a ser ouvinte por excelência e caso venha a falar, falar sempre com entoação calma e mais lenta, revelando tranquilidade e consistência na posição de ouvinte
- 10- Quando oportuno, lembrar o ditado "o silêncio é de ouro..."

5. Comentários finais

Este manual é um instrumento de trabalho, uma ferramenta para melhor orientar o modo de garantir um atendimento de qualidade a todos os clientes do **SuperCompra** e da Sociedade Comercial Vasconcelos Lopes, Lda, devendo ser utilizado por todos os funcionários como um complemento das suas funções, em constante evolução e melhoria, reforçando a perspectiva de ser sempre um documento em aberto, sempre susceptível de alterações e acréscimos que venham contribuir para mais clientes satisfeitos e assíduos.

Elaborado por:

Rafael Vasconcelos

Gestor Operacional

Telm. +238 997 98 53

Orientações directas para os funcionários

**Normas a seguir rigorosamente no atendimento ao público
no SuperCompra**

Quando o cliente estiver à tua frente, em qualquer momento, devem ser seguidas as seguintes normas, pois a forma como tu te apresentas, a maneira como te vestes, a posição que pões no corpo e na cara e o modo de falares influencia a ideia que o cliente tem de ti e da equipa do **SuperCompra**:

- 1- Deves estar sempre presente no teu posto, no horário previsto
- 2- Deves estar sempre de uniforme limpo e arrumado
- 3- Deves ter sempre um aspecto cuidado, com banho diário, cabelo penteado, barba feita ou aparada, unhas cortadas, sapato raso, sem enfeites, maquilhagem ou perfumes em demasia
- 4- Deves ter os EPI (Equipamento de Protecção Individual) devidamente colocados (toca, luvas, socas, avental, etc)
- 5- Deves sempre saudar o cliente, antes que ele o faça; dizer “bom dia”, “boa tarde” ou “boa noite”, conforme a hora
- 6- Deves olhar sempre para o cliente, sorrindo
- 7- Deves manter o sorriso enquanto ouves e falas, pois isso transmite simpatia
- 8- Se estiveres de pé, as mãos devem ser colocadas ao longo do corpo ou atrás das costas; nunca cruzes os braços
- 9- Se estiveres sentado na caixa, as mãos devem estar colocadas sobre o teclado ou sobre algum produto que o cliente já tenha colocado sobre o balcão da caixa
- 10- Deves ouvir com toda a atenção quando o cliente fala
- 11- Nunca deves abanar a cabeça para dizer sim ou não

- 12-Não debes desviar a atenção dele, nem desviar o olhar para outra coisa que não o cliente à tua frente
- 13-Deves falar devagar, com educação, respeito e simpatia; se o cliente perguntar por algum produto que não está disponível nas prateleiras, responder rapidamente "Se não há neste momento, amanhã já teremos, sem falta", nunca dizer "não" sem acrescentar mais nada; e se o cliente perguntar se haverá na Fragata, responder " Certamente que sim, se o senhor (ou a senhora) não se importar de lá passar"
- 14-Deves falar com a mesma educação e respeito para com os teus colegas e chefias, em qualquer situação em que seja necessário solicitar ajuda
- 15-Deves mostrar que sabes o seu lugar dos produtos nas prateleiras, o seu preço e a sua qualidade e responder rapidez e firmeza quando te perguntarem sobre os mesmos
- 16-Se o cliente tiver alguma dúvida, debes repetir o que dizes, falando com a mesma educação, respeito e simpatia
- 17-Nunca debes bocejar à frente do cliente
- 18-Nunca estejas ensonado
- 19-Nunca debes nunca dizer "não" somente, "não sei", "não temos", "...ah..." , ou outras de certo desinteresse e falta de educação
- 20-Se surgir qualquer circunstância de discussão por parte do cliente, opta por não falar; caso venhas a falar, debes falar sempre com entoação mais calma e mais lenta.

Normas a seguir rigorosamente no atendimento telefónico

Quando o telefone tocar no **SuperCompra**, qualquer funcionário deve atender de imediato o telefone, mesmo que isso não faça parte das tuas funções habituais, e debes seguir as seguintes normas:

- 1- Atender imediatamente o telefone, aos primeiros toques
- 2- Não esperar que o interlocutor fale primeiro contigo; Deves falar logo e dizer com simpatia "Supermercado SuperCompra, Bom dia, em que podemos ajudar?"
- 3- Deves sempre falar de forma natural e educada
- 4- Deves repetir sempre a informação da mesma forma natural e educada
- 5- Assim como no contacto directo com o cliente, também ao telefone nunca se deve dizer "não" somente ou "não sei", "não temos"; Se perguntarem alguma coisa que não sabes, debes sempre dizer "Se não se importar de esperar um momento vou consultar quem melhor pode informar desse assunto"; Se perguntarem por um produto que não temos, dizer "Infelizmente neste momento não temos esse produto, mas quando passar pessoalmente por cá, procuraremos já ter"
- 6- Coloca sempre papel e caneta perto do telefone, para poderes tomares notas de recados ou de informações; não te fies na memória
- 7- Mantém sempre a simpatia na conversa
- 8- Nunca debes interromper o cliente no meio da sua conversa
- 9- Não debes pôr a pessoa à espera ao telefone, se tiveres que ir obter uma informação; pergunta sempre se a pessoa não se importa de aguardar um pouco; caso seja algo demorado, toma nota do número da pessoa para ligar posteriormente ou pedir à pessoa se não se importa de telefonar uns minutos mais tarde
- 10- Ao terminar a conversa, debes dizer "Sempre às ordens", "Estamos ao seu dispor", "Satisfeitos por servi-lo", "Gratos pela sua preferência", etc, de acordo com o contexto e debes desligar sempre depois da pessoa.