

ATENDIMENTO EXTRAORDINÁRIO



Fernando Ribeiro Dos Santos, M.Sc.

Material Exclusivo
professorfernandosantos@gmail.com

O Palestrante Quem sou ?

FERNANDO RIBEIRO DOS SANTOS, M.Sc

Formação:

- Graduado em Administração;
- Pós graduado em Andragogia;
- Pós graduado em EAD;
- Mba em Gestão Estratégica de Marketing;
- Mestre em Transportes UNB;

Atualmente:

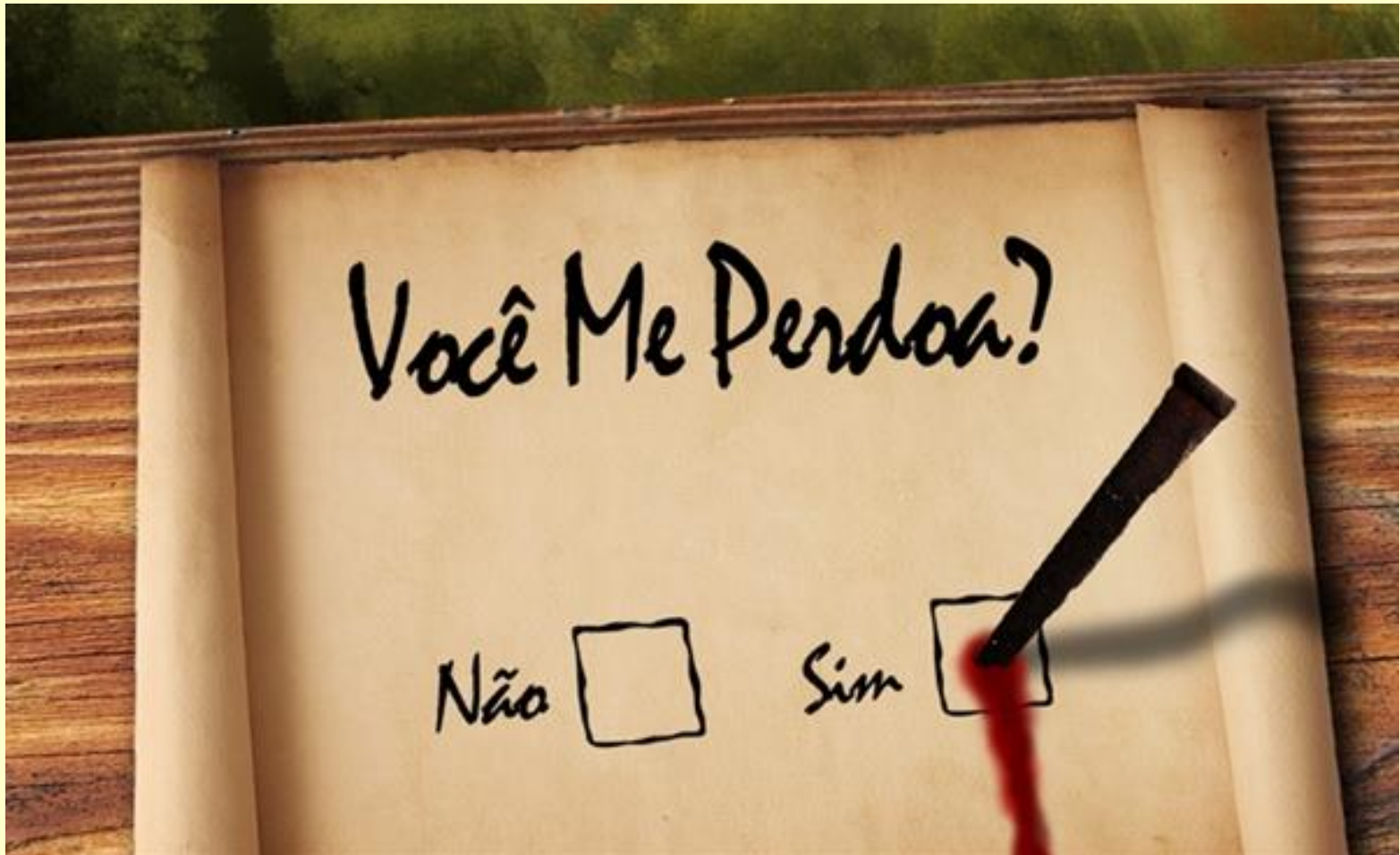
- Professor universitário;
- Palestrante;
- Consultor e instrutor SEBRAE DF

VOCÊ SERIA SEU PRÓPRIO CLIENTE?



Material Exclusivo
professorfernandosantos@gmail.com

Você sabe a diferença entre seus pais e os Cliente?



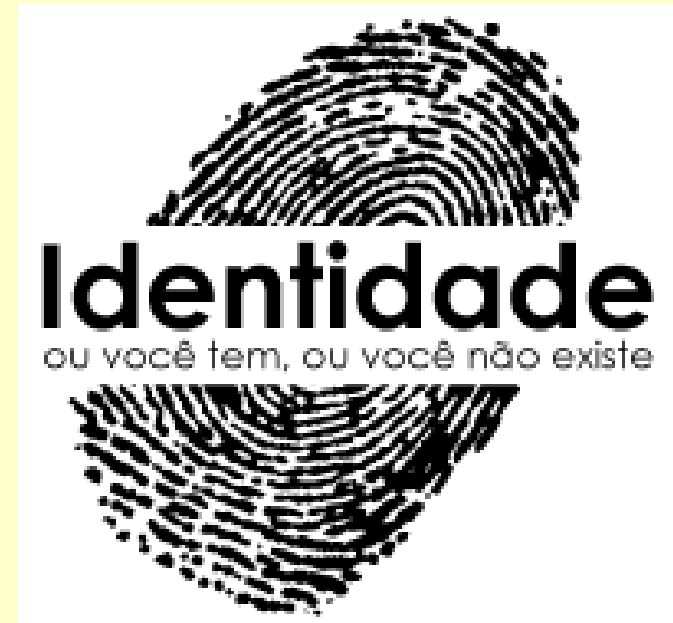
Material Exclusivo
professorfernandosantos@gmail.com

Criando uma filosofia orientada para a satisfação dos clientes.

“Liderança em serviço é um modelo de gestão motivado pelo atendimento ao cliente.”



O que garante à empresa uma identidade?



Qual estratégia é mais difícil de copiar ?

SERVIÇOS E ATENDIMENTO!

Dentre os serviços prestados ao cliente, o **ATENDIMENTO** é o grande diferencial competitivo.

Empregabilidade:

Vestir a camisa da empresa é coisa do passado.

Hoje você tem que vestir a camisa do CLIENTE!



O cliente é o atual e verdadeiro patrão!

“Clientes podem demitir todos de uma empresa, do alto executivo para baixo, simplesmente gastando o seu dinheiro em outro lugar.”

SamWalton-WalMart

CRM

Customer Relationship Management

- **Gerenciamento das manifestações;**
- **Acompanhamento do histórico do relacionamento e das campanhas;**
- **Identificação de novos nichos de negócios;**
- **Potencial Score do Cliente baseado no valor de contribuição;**
- **Ações de vendas e/ou marketing dirigidas;**

Por que se perde um cliente?

- 1% morte
- 3% mudam
- 5% adotam novos hábitos
- 9% acham o preço alto demais
- 14% estão desapontados com a qualidade dos produtos
- **68% estão insatisfeitos com o atendimento**



Razões para focar na Excelência no Atendimento ao Cliente

- O cliente bem tratado volta sempre.
- O atendimento tem 70% da responsabilidade sobre a satisfação do cliente. Dificilmente se tem uma segunda chance de causar boa impressão.
- Recuperar o cliente custará pelo menos 10 vezes mais do que mantê-lo.
- De acordo com o SEBRAE, cada cliente insatisfeito, conta para aproximadamente 20 pessoas, enquanto que os satisfeitos, contam apenas para cinco.

Atendimento Extraordinário



Leve o atendimento pelo lado profissional, não pessoal.



Não atenda ninguém se estiver estressado.



Confiança



Empatia



Contato Pessoal Caloroso



Preste atenção



Esteja sempre alerta



**KEEP
CALM
AND
SEMPRE
ALERTA**

Motivação



Resolver problemas



Seja profissional



Entender a empresa e o setor



Dedicação e Empenho



Comprometimento e compromisso



Comprometimento x Compromisso

Respeito

RESPEITO
NÃO TEM PREÇO!

Capacidade de Adaptação



Flexibilidade



Polivalente



Confiável



SEJA ÉTICO



SORRIA



Pró Ativo



Tratar as pessoas como Únicas



PRATIQUE O BEM



Servir ao Cliente



Buscar o sucesso sempre



Apresentação pessoal



Permite-se!

- Ser tempestivo – Resolva de imediato;
- Faça seu cliente se sentir especial e demonstre atitude positiva;
- Comunique-se com clareza, demonstre entusiasmo e energia;
- Tenha boa apresentação pessoal, seja cortês;
- Ouça seu cliente;
- Trabalhe em equipe;
- Capacite-se, seja o melhor;
- Defenda seu cliente, seja apaixonado pelo que você faz.



Pecados do atendimento

Não se apresente com roupas provocantes, transparentes, ousadas, como também amassadas, sujas, informais demais;

- **Chamar o cliente/paciente de “meu amor”, “meu querido”, “ei amigo”, “meu filho ou minha filha”...** Trate o cliente pelo nome e diga apenas senhor ou senhora independente da idade;
- **Aquele que demonstra irritação, cansaço, preocupação;**
- **Aquele que interrompe a fala do cliente;**
- **Aquele que demonstra insegurança;**
- **Mascar chicletes** durante o atendimento;
- **Uso do Celular** durante o atendimento;
- **Caso não saiba de uma informação, peça um instante ao cliente e procure se informar;**



Atendimento ao telefone

Mais complicado:

A chamada pode incomodar a quem recebe;

A compreensão é mais trabalhosa;

A atenção é mais difícil de ser mantida;

É mais fácil de se dizer não;

A conversa é mais rápida;

A capacidade de persuasão é menor.



Atendimento ao telefone

O que fazer:

- Esteja preparado tenha sempre por perto papel e caneta;
- Siga a sequencia: NOME DA EMPRESA, NOME DO FUNCIONÁRIO, SAUDAÇÃO.
- Fale devagar;
- Não deixe o telefone passar do terceiro toque;
- Antes de encerrar o contato, agradeça e seja o último a desligar.



COMO LIDAR COM RECLAMAÇÕES



- Ouça as reclamações por inteiro, seja empático;
- Cuide primeiro dos sentimentos do reclamante;
- Não leve as crítica pro lado pessoal;
- Aja imediatamente após a reclamação;
- Manifeste uma atitude agradável e prestativa;
- Encare a reclamação como uma oportunidade de melhorar;
- Aceite a objeção, escute a pessoa com interesse;
- Deixe a pessoa falar, não interrompa;

“O cliente que reclama não é um chato, mas um parceiro que está prestando uma consultoria gratuita.”

Que irritações podemos evitar?

- Prometer e não cumprir.
- Indiferença e atitudes indelicadas.
- Não ouvir o cliente.
- Agir com sarcasmo e prepotência.
- Questionar a integridade do cliente.
- Discutir com o cliente.
- Não dar retorno ao cliente.
- Usar palavras inadequadas.
- Apresentar aparência e postura pouco profissionais

Gestores de equipe:

- Dê boas condições de trabalho para que os seus funcionários possam cumprir corretamente as suas obrigações.
- Crie um clima competitivo: isso estimula as pessoas a serem melhores e mais produtivas.
- Recompense os seus colaboradores. Prêmios, benefícios ajudam a produzir mais e melhor;
- Reconheça os esforços e glórias de seus colaboradores.

Principalmente trate seus colaboradores com humanidade, respeito e amor!!!

Contatos:

(61) 8135 2023



(61) 8134 4141



(61) 8603 2273



(61) 9223 0563



תודה

Dankie Gracias

Спасибо

شكراً

Merci Takk

Köszönjük

Terima kasih

Grazie Dziękujemy Děkojame

Ďakujeme Vielen Dank Paldies

Kiitos

Täname teid

谢谢

Thank You Tak

感謝您

Obrigado

Teşekkür Ederiz

Σας Ευχαριστούμ

감사합니다

ඔබටත

Bedankt

Děkujeme vám

ありがとうございます

Tack