

***ATENDIMENTO AO CLIENTE COMO
DIFERENCIAL COMPETITIVO:
GARANTINDO O CLIENTE DE AMANHÃ***

ATENDIMENTO:

- Ato ou efeito de atender;
- Maneira como habitualmente são atendidos os usuários de determinado serviço.

Dicionário houaiss

CLIENTE:

- Na antiga Roma indivíduo que estava sob a proteção de um patrono (cidadão rico e poderoso);...
- Cada um dos indivíduos sócio-economicamente dependentes que fazem parte de uma clientela (conjunto de indivíduos dependentes),
- Comprador assíduo...

O QUE MOTIVA O COMPORTAMENTO DO CLIENTE ?



SUAS NECESSIDADES...



DIREITOS DO CONSUMIDOR:







- ONU**
- 1. À SEGURANÇA** Contra Produtos ou Serviços que Possam ser Nocivos à Saúde.
 - 2. À ESCOLHA** entre Vários Produtos e Serviços de Qualidade Satisfatória e Preços Competitivos.
 - 3. A Ser Ouvido.**
 - 4. À Indenização.**
 - 5. À Educação Para O Consumo.**
 - 6. A Um Meio Ambiente Saudável.**
 - 7. À Informação**
 - 8. À Proteção Contra A Publicidade Enganosa.**
 - 9. À Proteção Contra Contratos Abusivos.**

SERVIÇO

**“É TODO TRABALHO QUE AGREGA
VALOR, FEITO POR UMA
PESSOA EM BENEFÍCIO DE
OUTRA.”**

KARL ALBRECHET

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 a atitude do pessoal (má qualidade do serviço)**

US NEWS AND WORLD REPORT

RAZÕES PARA A EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

- ☒ **O cliente bem tratado volta sempre.**
- ☒ **O profissional de atendimento tem 70% da responsabilidade sobre a satisfação do cliente .**
- ☒ **Nem sempre se tem uma segunda chance de causar boa impressão.**
- ☒ **Relações eficazes com os clientes , aliadas à qualidade técnica e preço justo , fortalecem a opinião pública favorável à Empresa.**

RAZÕES PARA A EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

- ☒ **Opinião pública favorável suscita lucros e boas relações profissionais geram produtividade .**
- ☒ **Recuperar o cliente custará pelo menos 10 vezes mais do que mantê-lo.**
- ☒ **Cada cliente insatisfeito conta para aproximadamente 20 pessoas , enquanto que os satisfeitos contam apenas para cinco.**

TÉCNICAS PARA GARANTIR A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES:

- **Leve as coisas pelo lado profissional, não pessoal.**
- **Detecte o estresse prematuramente e previna-o.**
- **Trate cada pessoa como um cliente para conseguir mais cooperação.**
- **Visse à satisfação do cliente e não apenas ao serviço.**

TÉCNICAS PARA GARANTIR A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES:

- **Solucione problemas sem culpar a si próprio ou aos outros.**
- **Pratique técnicas comprovadas.**
- **Estimule o *feedback* contínuo.**

AS 15 COMPETÊNCIAS FUNDAMENTAIS PARA A LINHA DE FRENTE

- 1 - Desenvolver a confiança e fidelidade dos clientes.
- 2 - Colocar-se no lugar do cliente = empatia.
- 3 - Comunicar-se bem.
- 4 - Dominar a tensão.
- 5- Prestar atenção.
- 6 - Estar sempre alerta.
- 7 - Trabalhar bem em equipe.
- 8 - Demonstrar confiança e lealdade.

AS 15 COMPETÊNCIAS FUNDAMENTAIS PARA A LINHA DE FRENTE

- 9 - Demonstrar motivação pessoal.
- 10- Resolver problemas.
- 11- Manter o profissionalismo.
- 12- Entender a empresa e o setor.
- 13- Conservar a energia.
- 14- Aplicar conhecimentos e habilidades técnicas.
- 15- Organizar as atividades de trabalho.

Fonte: Learning Internacional-

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

- 👉 AUTOCONSCIÊNCIA**
- 👉 AUTOCONTROLE**
- 👉 AUTOMOTIVAÇÃO**
- 👉 EMPATIA**
- 👉 HABILIDADE NOS RELACIONAMENTOS**

***VOCÊ SERIA SEU
PRÓPRIO CLIENTE ?***

AO 4 TIPOS DE COMPORTAMENTOS:

PASSIVO

AGRESSIVO

PASSIVO/AGRESSIVO

ASSERTIVO

***QUE IRRITAÇÕES
PODEMOS EVITAR ?***

- ☞ **PROMETER E NÃO CUMPRIR**
- ☞ **INDIFERENÇA E ATITUDES INDELICADAS**
- ☞ **NÃO OUVIR O CLIENTE**
- ☞ **DIZER QUE ELE NÃO TEM O DIREITO DE ESTAR**
- ☞ **“IRADO”**
- ☞ **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**

***O QUE QUEREM OS
CLIENTES IRRITADOS ?***

QUEREM...

- **SER LEVADOS A SÉRIO.**
- **SER TRATADOS COM RESPEITO.**
- **QUE SE TOME UMA AÇÃO IMEDIATA.**
- **GANHAR COMPENSAÇÃO/ RESTITUIÇÃO.**
- **VER PUNIDO OU REPREENDIDO QUEM**
- **ERROU COM ELES.**
- **TIRAR A LIMPO O PROBLEMA, PARA QUE**
- **NUNCA ACONTEÇA OUTRA VEZ.**
- **SER OUVIDOS.**