

DICAS PARA UM BOM ATENDIMENTO



#1

EMPATIA

GENTILEZA

+ GERA ↷

GENTILEZA

#2

SAÚDA

**Cumprimente o cliente
com um sorriso no rosto e
o saúda com:**

Bom dia!

Boa tarde!

ou

Boa noite!

#3

ENVOLVIMENTO

**Se comprometa com
tudo o que fizer, para
que alcance resultados
positivos.**

#4

OBSERVAÇÃO

**Para um bom
atendimento observe
sempre o seu cliente e
entenda o que o
motiva.**

#5

PERCEPÇÃO

É a maneira como nós
vemos, julgamos,
conceituamos,
qualificamos as coisas
no mundo e em nós
mesmos.

Tenha a percepção que
todo cliente é
importante.

#6

AJUDA

**Ofereça ajuda ao
cliente sempre que ele
solicitar ou você
perceber que ele
precisa.**

#7

ESTADO INTERIOR

A forma que você se sente, impacta no seu dia a dia, seja de forma positiva ou negativa.

Procure manter-se positivo (a) para fazer um atendimento de excelência.

#8

SIMPATIA

Procure ter calma e falar de um jeito leve, sempre que possível.

Nas conversas online procure colocar alguns emojis, para tornar a conversa mais leve.

Mas, não deixe de informar o que você precisa.

#9

CONTATO VISUAL

**Sempre mantenha
contato visual com o
cliente e sorria.**

#10

**LINGUAGEM
CORPORAL**

**Mantenha uma postura
ereta e positiva.**

Lembre-se, o corpo fala.

#11

CONEXÃO

**Crie conexão com os
clientes, para ser mais
assertivo no
atendimento.**

#12

RESPONDA

Procure responder as solicitações o mais breve possível, seja presencial ou online.

O mercado é bem competitivo, logo quanto mais rápido você der feedbacks, mais vantagens você terá em relação a concorrência.

#13

NÃO SEJA SECO

Ser “seco” e responder de forma curta, não passa uma boa impressão. Na verdade, dá a entender que você está atendendo o cliente com má vontade.

#14

HUMANIZE

Humanize o atendimento,
pois uma pessoa se sente
mais confiante quando a
outra atende com cortesia,
a escuta e resolve o seu
problema.

A postura humanizada
passa mais tranquilidade
para o cliente, mesmo que
a questão não seja
resolvida de imediato.

#15

ORGANIZAÇÃO

Ser organizado (a) é um item básico para atender bem clientes.

Tenha e-mails registrados, conversas de WhatsApps salvas, anote as informações recebidas presencial ou por telefone para saber onde você parou.

#16

QUALIFICAÇÃO

Procure estar sempre se atualizando sobre os produtos e serviços da empresa.

Acompanhe também as novidades do mercado para criar diferenciais.

#17

TECNOLOGIA

**Utilize a tecnologia para
um melhor
atendimento ao cliente.**

#18

PESQUISA

**Realize pesquisa de
satisfação com os
clientes.**

**A empresa precisa
mostrar que está
preocupada com a
constante atualização e
com a forma de atender
melhor a clientela.**

#19

AGRADEÇA

**Sempre demonstre
gratidão pelo cliente ter
visitado ou comprado
em sua empresa.**