
**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.**

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...

A PIRÂMIDE DE MASLOW

A HIERARQUIA DAS NECESSIDADES HUMANAS

NECESSIDADES DE AUTO-REALIZAÇÃO

NECESSIDADES DE ESTIMA

NECESSIDADES DE PARTICIPAÇÃO

**NECESSIDADES
SEGURANÇA E ESTABILIDADE**

NECESSIDADES FISIOLÓGICAS

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.**
- **Vise 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.