



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...

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)**

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* continuo.

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**

**VOÇÊ 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.