

**SUPER
NORTE**
2 0 1 0



SUSTENTABILIDADE
Novo jeito de produzir, vender e consumir

11 A 13 DE OUTUBRO • BELÉM-PARÁ
HANGAR CENTRO DE CONVENÇÕES E FEIRAS DA AMAZÔNIA

***Atendimento ao cliente. A
chave para o sucesso!***



Evolução do Atendimento

Década de 60: O Cliente é uma maldita amolação;

Década de 70: Satisfazer os desejos do cliente;

Década de 80: Antecipar os desejos do cliente;

**SUPER
NORTE**
2 0 1 0



SUSTENTABILIDADE

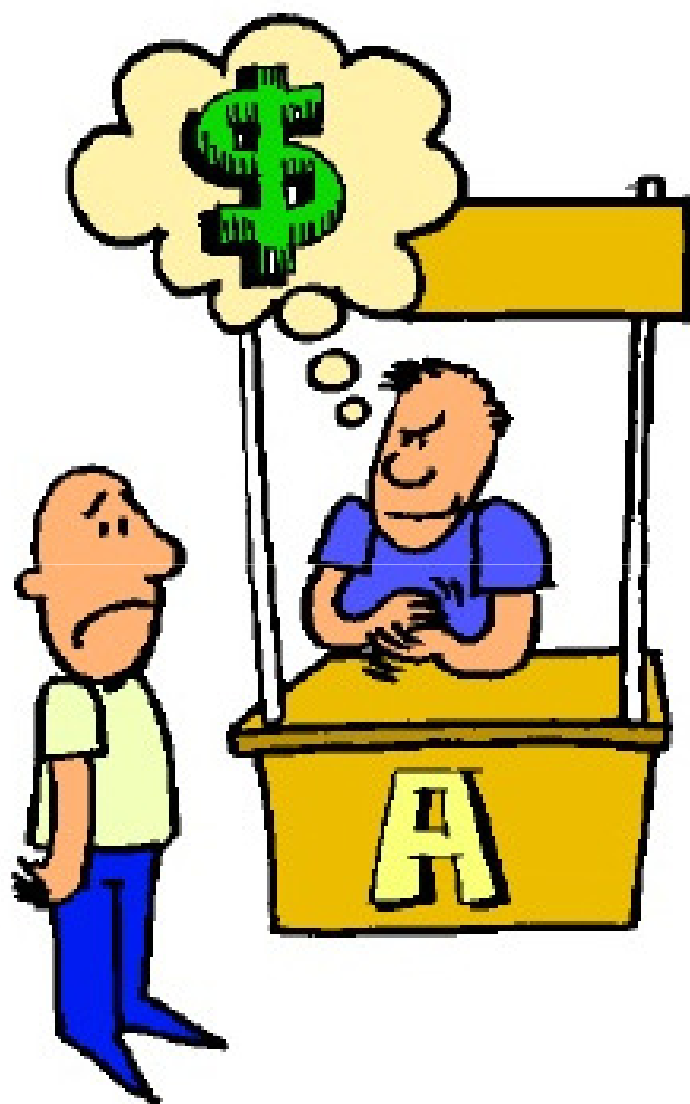
Novo jeito de produzir, vender e consumir

11 A 13 DE OUTUBRO • BELÉM-PARÁ

HANGAR CENTRO DE CONVENÇÕES E FEIRAS DA AMAZÔNIA

Década de 90: Comprometer-se com o sucesso do Cliente.

Década Atual: Extrapolar as expectativas dos clientes.



**SUPER
NORTE**
2 0 1 0



SUSTENTABILIDADE
Novo jeito de produzir, vender e consumir

11 A 13 DE OUTUBRO - BELÉM-PARÁ
HANGAR CENTRO DE CONVENÇÕES E FEIRAS DA AMAZÔNIA

POR QUE SE PERDE UM CLIENTE?

- *1% Morte*
- *3% se mudam*
- *5% adotam novos hábitos*
- *9% valor (acham alto)*
- *14% Má qualidade do produto*
- *68% estão insatisfeitos com a atitude do pessoal
(Um mau atendimento)*



SUSTENTABILIDADE
Novo jeito de produzir, vender e consumir

11 A 13 DE OUTUBRO • BELÉM-PARÁ
HANGAR CENTRO DE CONVENÇÕES E FEIRAS DA AMAZÔNIA

O que é Atender ao cliente?

- *Ir além do esperado;*
- *Descobrir novas formas de agradar a quem atende;*
- *Cuidar do cliente como se estivesse cuidando de um grande bem;*
- *Ir além de sua visão e atingir o desejo do cliente.*



SUSTENTABILIDADE
Novo jeito de produzir, vender e consumir

11 A 13 DE OUTUBRO • BELÉM-PARÁ
HANGAR CENTRO DE CONVENÇÕES E FEIRAS DA AMAZÔNIA

Crie diferenciais, visto que qualidade de produto, tecnologia e preço todas conseguem ter.

O que vai diferenciar uma empresa da outra e **agregar valor ao seu produto** será a **qualidade dos serviços prestados**, como item principal o **ATENDIMENTO.**

**SUPER
NORTE**
2 0 1 0



SUSTENTABILIDADE
Novo jeito de produzir, vender e consumir

11 A 13 DE OUTUBRO - BELÉM-PARÁ
HANGAR CENTRO DE CONVENÇÕES E FEIRAS DA AMAZÔNIA

Quem é o cliente

*É a pessoa mais
importante do negócio;*

*Não significa só dinheiro
no caixa. É um ser
humano com sentimentos;*



*Ele é uma das pessoas que
mantém o sucesso da empresa.*



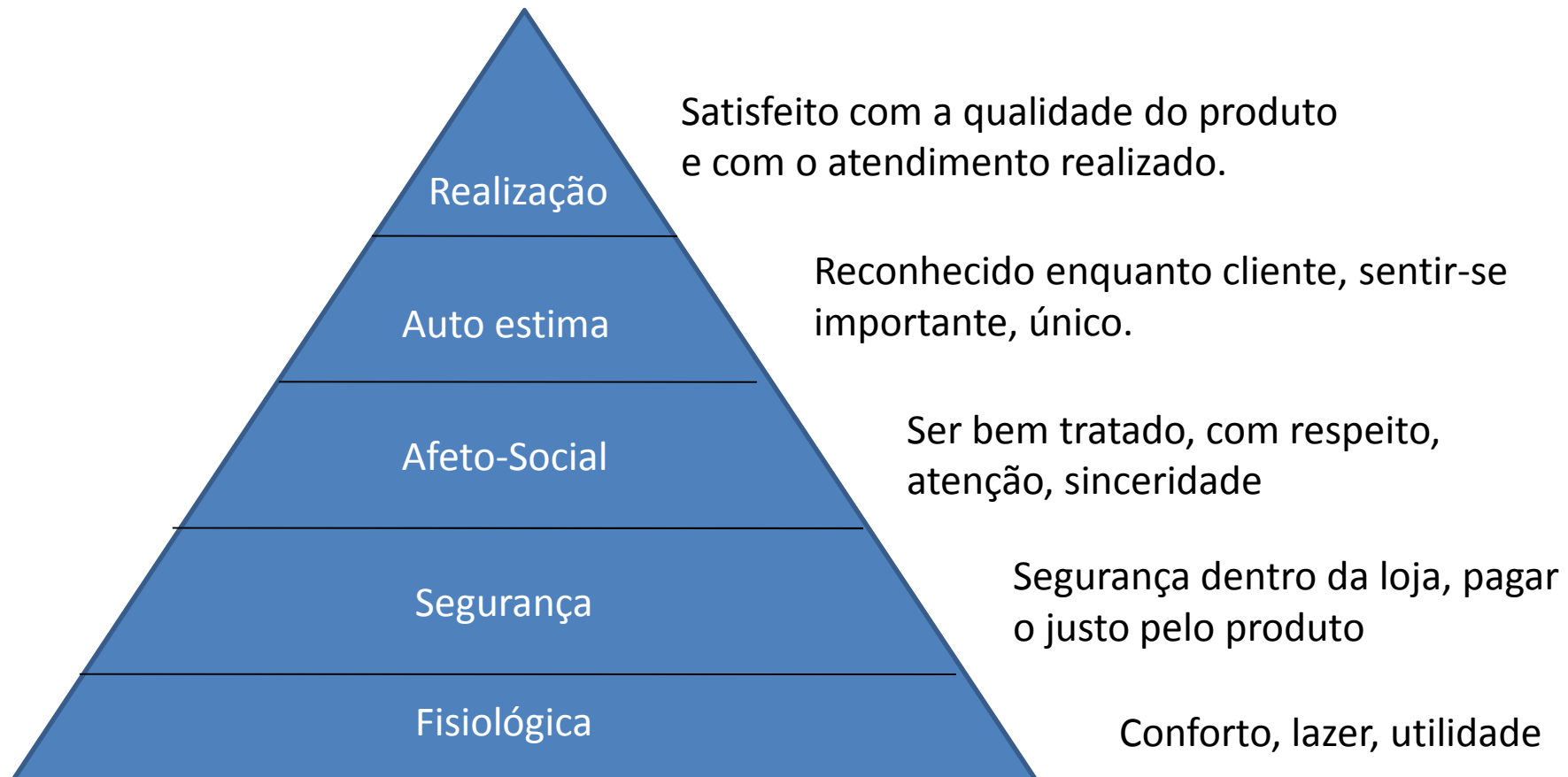
SUSTENTABILIDADE

Novo jeito de produzir, vender e consumir

11 A 13 DE OUTUBRO - BELÉM-PARÁ

HANGAR CENTRO DE CONVENÇÕES E FEIRAS DA AMAZÔNIA

Quais as necessidades do cliente?





Estágios do Atendimento

Desencantamento

Percepção < Expectativa



Normalidade

Percepção = Expectativa

Encantamento

Percepção > Expectativa



SUSTENTABILIDADE

Novo jeito de produzir, vender e consumir

11 A 13 DE OUTUBRO • BELÉM-PARÁ
HANGAR CENTRO DE CONVENÇÕES E FEIRAS DA AMAZÔNIA

Quanto maior e melhor a percepção do cliente em relação a suas expectativas iniciais, maior será seu nível de satisfação e encantamento.

**SUPER
NORTE**
2 0 1 0



SUSTENTABILIDADE

Novo jeito de produzir, vender e consumir

11 A 13 DE OUTUBRO - BELÉM-PARÁ
HANGAR CENTRO DE CONVENÇÕES E FEIRAS DA AMAZÔNIA

**VOCÊ SERIA SEU
PRÓPRIO
CLIENTE?**



**SUPER
NORTE**
2 0 1 0



SUSTENTABILIDADE
Novo jeito de produzir, vender e consumir
11 A 13 DE OUTUBRO - BELÉM-PARÁ
HANGAR CENTRO DE CONVENÇÕES E FEIRAS DA AMAZÔNIA

Pecados do atendimento



Apatia



Frieza

**SUPER
NORTE**
2 0 1 0



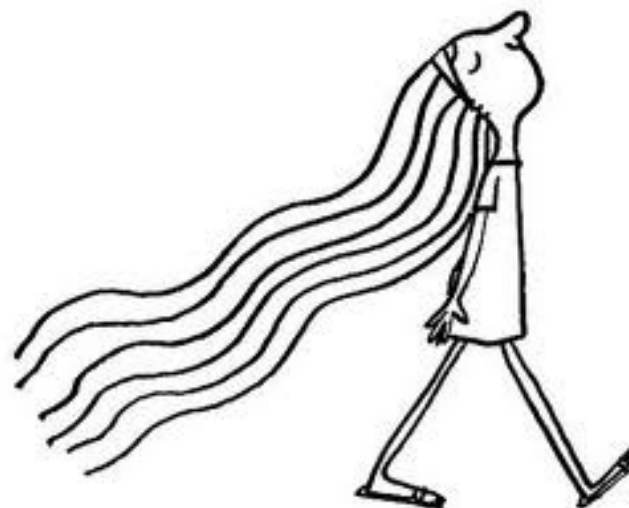
SUSTENTABILIDADE

Novo jeito de produzir, vender e consumir

11 A 13 DE OUTUBRO • BELÉM-PARÁ
HANGAR CENTRO DE CONVENÇÕES E FEIRAS DA AMAZÔNIA



Má vontade



Desdém

**SUPER
NORTE**
2 0 1 0



SUSTENTABILIDADE

Novo jeito de produzir, vender e consumir

11 A 13 DE OUTUBRO • BELÉM-PARÁ
HANGAR CENTRO DE CONVENÇÕES E FEIRAS DA AMAZÔNIA



Robotismo



Jogo de
responsabilidade

Frases Proibidas

Não fale:	Fale:
▪ Não sei não	▪ Vou (vamos) verificar
▪ Não, Não podemos fazer isso!	▪ Eis o que podemos fazer...
▪ Você terá que...	▪ É preciso...
▪ Só um minutinho...	▪ O senhor pode aguardar, vou precisar de alguns minutos...
▪ Iniciar a frase com NÃO	▪ Surgira o que pode ser feito



Seu maior obstáculo?...
...Você !





Competências esperadas no atendimento

Confiança e fidelidade dos clientes;

Comunicar-se bem;

Dominar a tensão;



Prestar atenção no seu trabalho;

Estar sempre alerta;

Trabalhar em equipe;

Demonstrar lealdade;



Manter o profissionalismo;

Entender a empresa e o setor;

Conservar a energia;

Aplicar seus conhecimentos.

**SUPER
NORTE**
2 0 1 0



SUSTENTABILIDADE
Novo jeito de produzir, vender e consumir

11 A 13 DE OUTUBRO • BELÉM-PARÁ
HANGAR CENTRO DE CONVENÇÕES E FEIRAS DA AMAZÔNIA

Atitudes proibidas no atendimento



**SUPER
NORTE**
2 0 1 0



SUSTENTABILIDADE

Novo jeito de produzir, vender e consumir

11 A 13 DE OUTUBRO • BELÉM-PARÁ
HANGAR CENTRO DE CONVENÇÕES E FEIRAS DA AMAZÔNIA



TogoByCarmela



Evite no atendimento



**SUPER
NORTE**
2 0 1 0



SUSTENTABILIDADE

Novo jeito de produzir, vender e consumir

11 A 13 DE OUTUBRO • BELÉM-PARÁ
HANGAR CENTRO DE CONVENÇÕES E FEIRAS DA AMAZÔNIA



**SUPER
NORTE**
2 0 1 0



SUSTENTABILIDADE

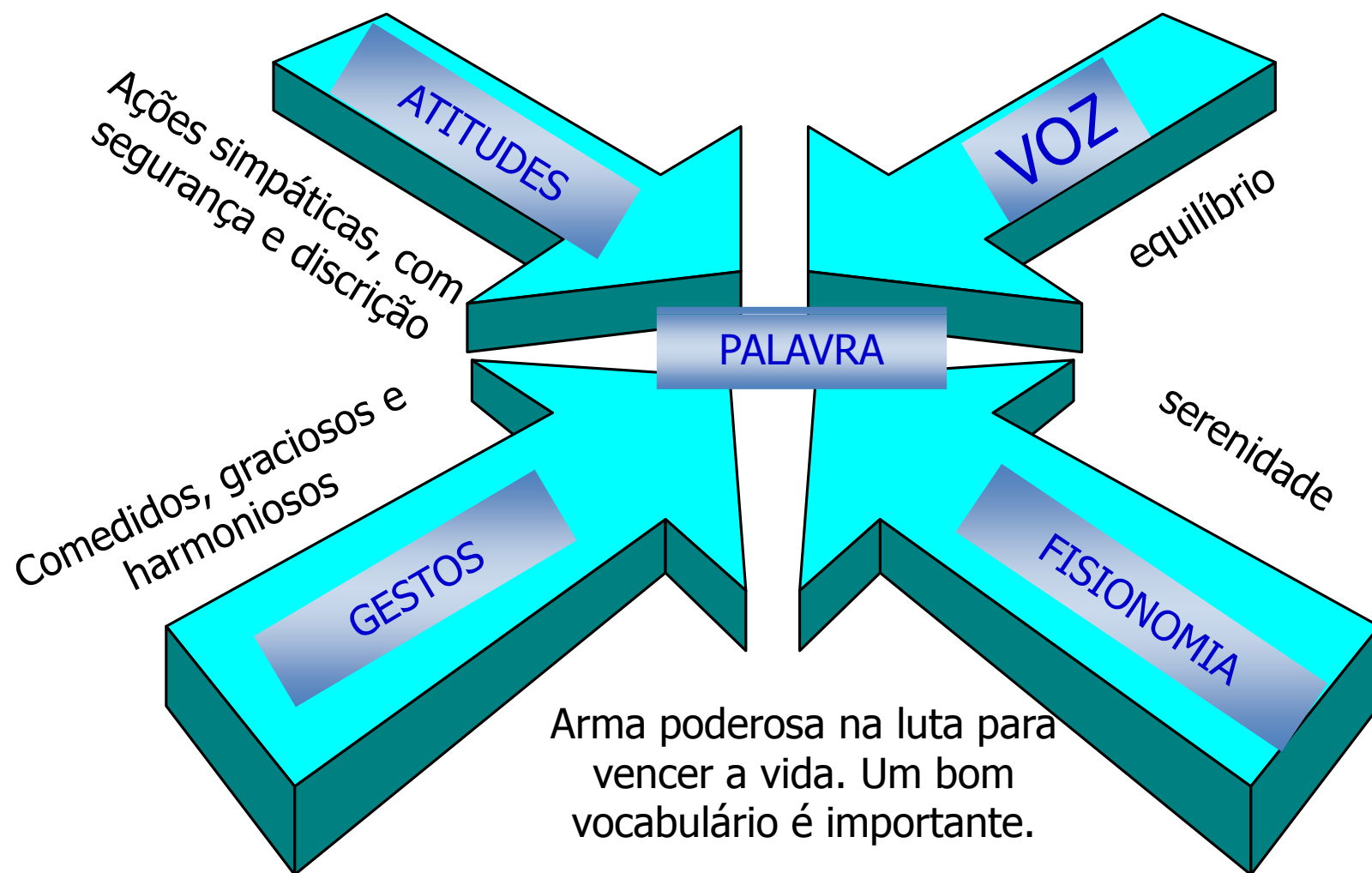
Novo jeito de produzir, vender e consumir

11 A 13 DE OUTUBRO • BELÉM-PARÁ
HANGAR CENTRO DE CONVENÇÕES E FEIRAS DA AMAZÔNIA





EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO





SUSTENTABILIDADE

Novo jeito de produzir, vender e consumir

11 A 13 DE OUTUBRO • BELÉM-PARÁ
HANGAR CENTRO DE CONVENÇÕES E FEIRAS DA AMAZÔNIA

APRESENTAÇÃO PESSOAL

- *Aparência;*
- *Roupas adequadas;*
- *Higiene pessoal;*
- *Limpeza do seu local de trabalho.*



SUSTENTABILIDADE

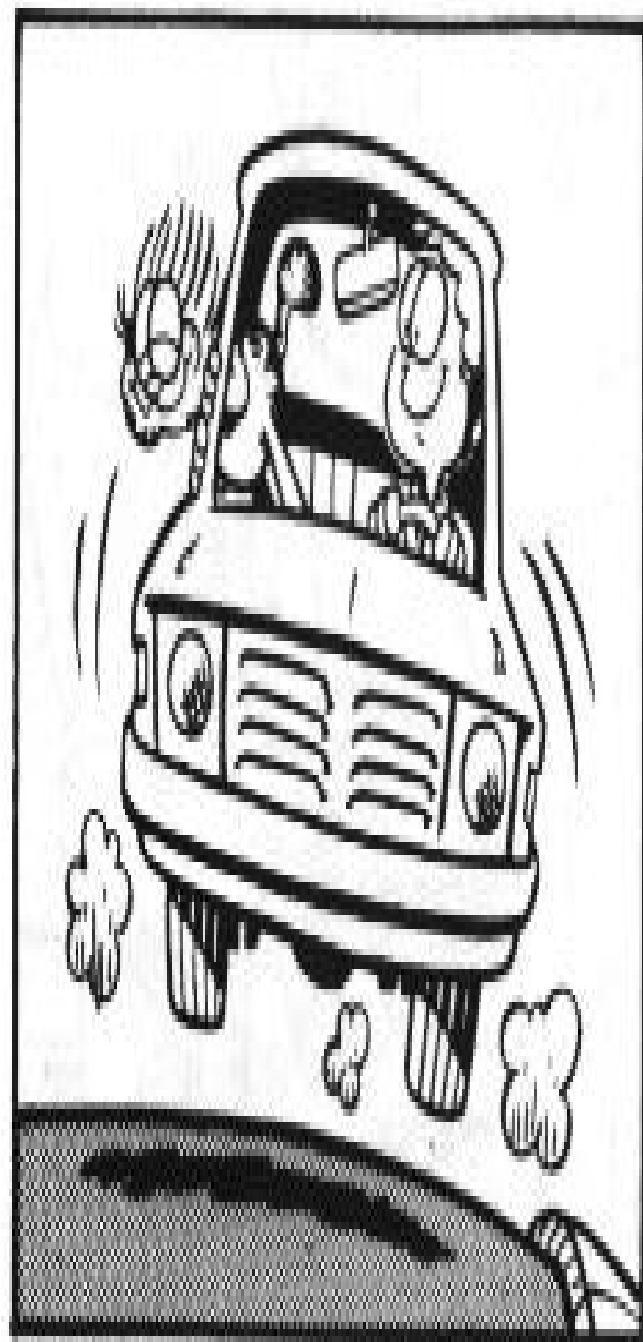
Novo jeito de produzir, vender e consumir

11 A 13 DE OUTUBRO • BELÉM-PARÁ

HANGAR CENTRO DE CONVENÇÕES E FEIRAS DA AMAZÔNIA

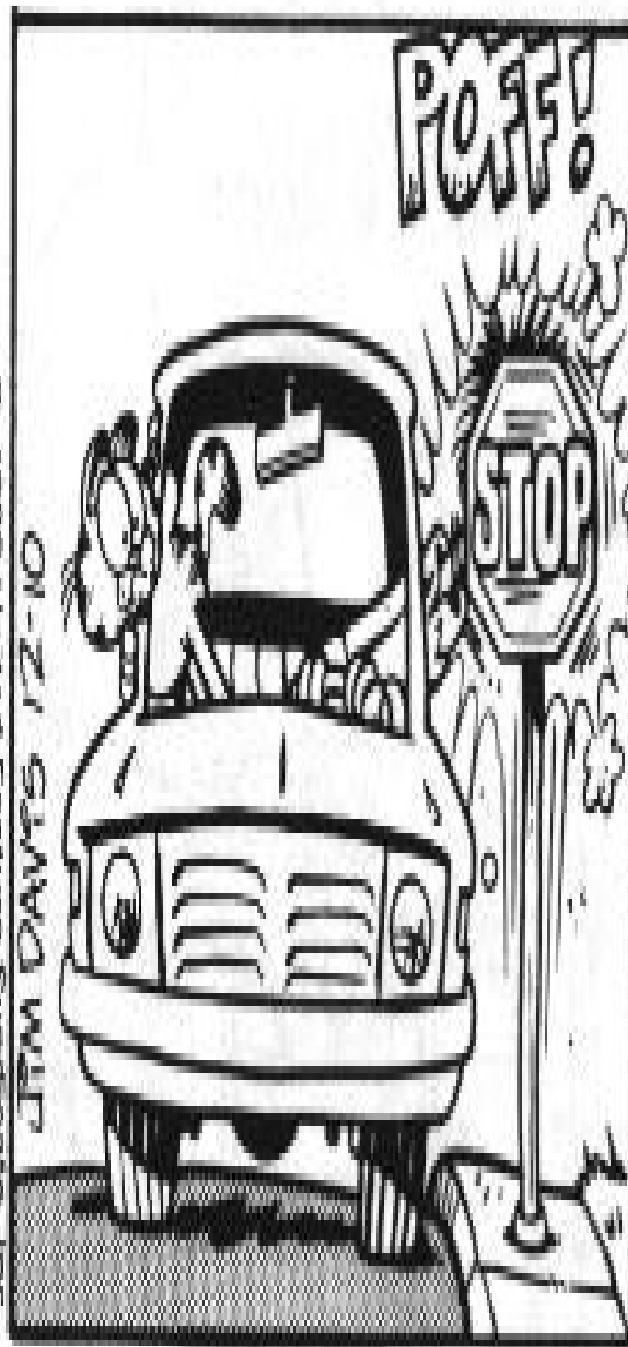
*“Insanidade é fazer sempre
as mesmas coisas e desejar
resultados diferentes”*

Albert Einstein



© 1990 United Feature Syndicate, Inc.

ON-21 SAWDO WITH





SUSTENTABILIDADE
Novo jeito de produzir, vender e consumir

11 A 13 DE OUTUBRO - BELÉM-PARÁ
HANGAR CENTRO DE CONVENÇÕES E FEIRAS DA AMAZÔNIA

Tipos de Clientes	Como tratá-los
Nervoso/Agressivo	Escute, demonstre empatia, faça perguntas, desculpe-se e solucione o problema.
Mal Educado	Lembre-se que o problema não é com você, então não seja mal educado também. Reaja com cortesia e com suavidade.
Quando o cliente não entende	Concentre-se para entender o que o cliente quer; Peça ajuda ao supervisor ou gerente; Humildade, paciência e boa didática.
Presunçoso	Seja agradável; Use a lógica.
Desconfiado	Não o apresse; Conquiste sua confiança; Mostre-lhe detalhes.



SUSTENTABILIDADE

Novo jeito de produzir, vender e consumir

11 A 13 DE OUTUBRO • BELÉM-PARÁ
HANGAR CENTRO DE CONVENÇÕES E FEIRAS DA AMAZÔNIA

Dicas

Quando o cliente está:	Reaja de forma oposta
Falando alto, gritando	Fale baixo, pausadamente
Irritado	Mantenha a calma
Desafiando	Não aceite. Ignore o desafio.
Ameaçando	Diga-lhe que é possível resolver o problema
Ofendendo	Diga-lhe que compreende e que gostaria de uma oportunidade para ajudá-lo.



SUSTENTABILIDADE

Novo jeito de produzir, vender e consumir

11 A 13 DE OUTUBRO • BELÉM-PARÁ
HANGAR CENTRO DE CONVENÇÕES E FEIRAS DA AMAZÔNIA

Saberes do Atendimento

- *Saber Ouvir*

- *Atenção;*
- *Interesse.*

- *Saber Falar*

- *Linguagem adequada;*
- *Educação e cortesia.*



SUSTENTABILIDADE

Novo jeito de produzir, vender e consumir

11 A 13 DE OUTUBRO • BELÉM-PARÁ
HANGAR CENTRO DE CONVENÇÕES E FEIRAS DA AMAZÔNIA

- *Saber Fazer*

- *Conhecimento;*
- *Informação correta;*
- *Fazer certo para atingir o resultado.*

- *Saber Sentir*

- *Diferenças e necessidades individuais;*
- *Expectativas.*

O analfabeto do século XXI não será aquele que não sabe ler e escrever, mais aquele que não consegue aprender, desaprender e aprender novamente.

Alvin Toffler

**SUPER
NORTE**
2 0 1 0



SUSTENTABILIDADE
Novo jeito de produzir, vender e consumir

11 A 13 DE OUTUBRO - BELÉM-PARÁ
HANGAR CENTRO DE CONVENÇÕES E FEIRAS DA AMAZÔNIA

Obrigada!

Ana Paula Silva

anapaula.silva@integrhar.com.br

3088-0098