

[e-book]



# COMO ATENDER COM EXCELÊNCIA

*Como um pequeno negócio pode alcançar um atendimento excepcional ao cliente?*

*Apostando em algumas estratégias simples, que não exigem grandes recursos, apenas atenção e intenção.*



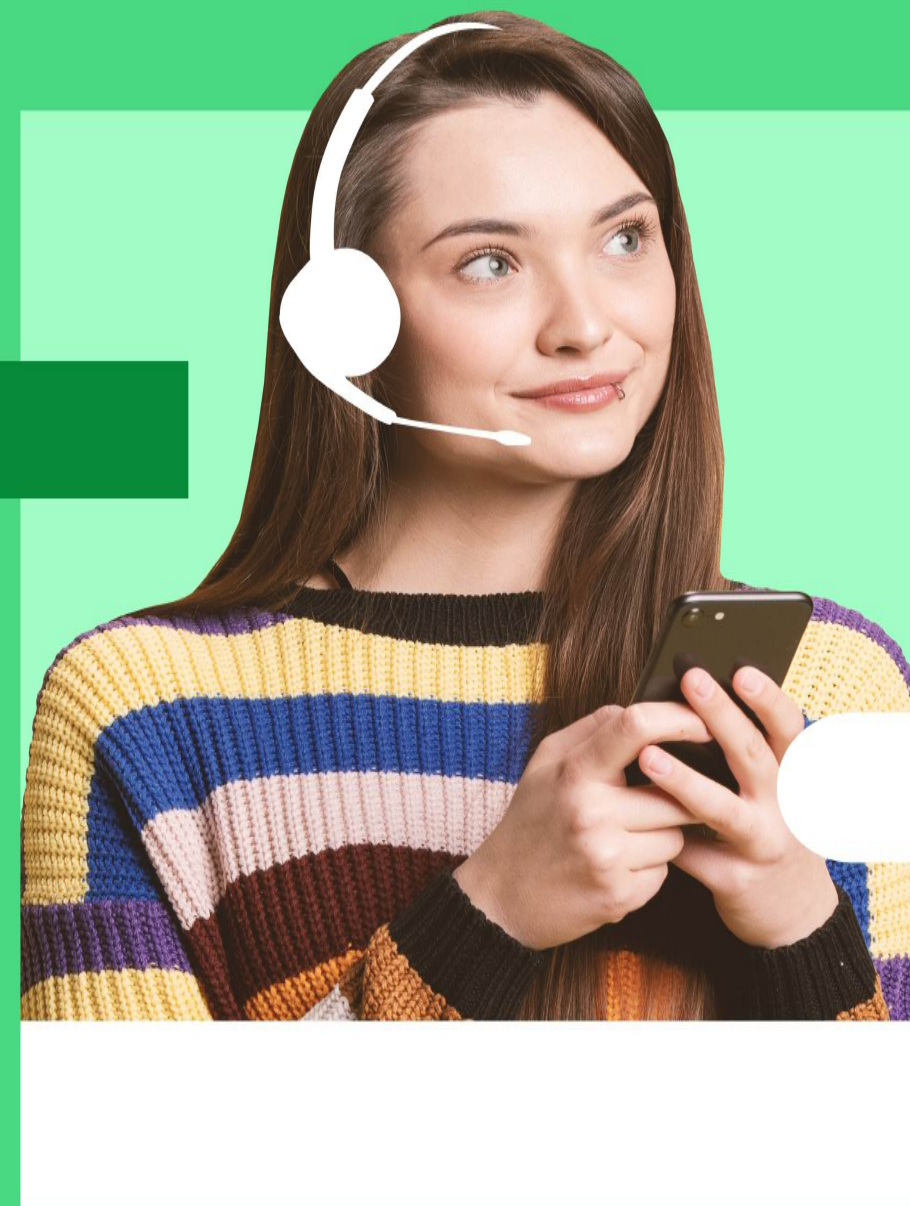
**AQUI VÃO ALGUMAS IDEIAS  
PRÁTICAS PODEROSAS:**



## CONHEÇA SEUS CLIENTES PELO NOME

Personalização faz toda a diferença. Se for uma loja física, cumprimente-os quando entrarem.

Se for online, use o nome deles em e-mails ou mensagens. Isso cria proximidade e mostra que eles não são apenas um número.





## ESCUTE DE VERDADE

Dê espaço para o cliente falar, entenda suas necessidades ou reclamações sem interromper e responda com empatia.

Às vezes, só o fato de se sentirem ouvidos já os conquista.



## RESOLVA PROBLEMAS RÁPIDO

Pequenos negócios têm a vantagem da agilidade.

Se algo der errado, não enrole: resolva o problema com eficiência e, se possível, ofereça um mimo como pedido de desculpas (um desconto, um brinde simples).



## SEJA CONSISTENTE

Não adianta ser incrível uma vez e mediano nas outras.

Padronize o atendimento para que cada interação seja positiva, seja por WhatsApp, e-mail ou presencialmente.





## PEÇA FEEDBACK E AJA

Pergunte o que acharam do produto ou serviço e mostre que você leva a opinião deles a sério, ajustando o que for preciso.

Isso demonstra que o cliente é parte do processo.



## **SURPREENDA SEM GASTAR MUITO**

Um bilhete escrito à mão  
agradecendo a compra, um  
parabéns no aniversário ou uma  
dica útil relacionada ao que ele  
comprou podem marcar o  
cliente positivamente.







## **ATENÇÃO**

Um exemplo prático: uma cafeteria pequena que anota o pedido favorito de clientes habituais e já prepara tudo quando os vê chegando.

**É simples, mas cria um vínculo.**

Pequenos negócios ganham no toque humano que as grandes empresas muitas vezes não conseguem replicar.



**QUER SABER MAIS**

Central de Relacionamento

**0800 570 0800**

[www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br)