

[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:**

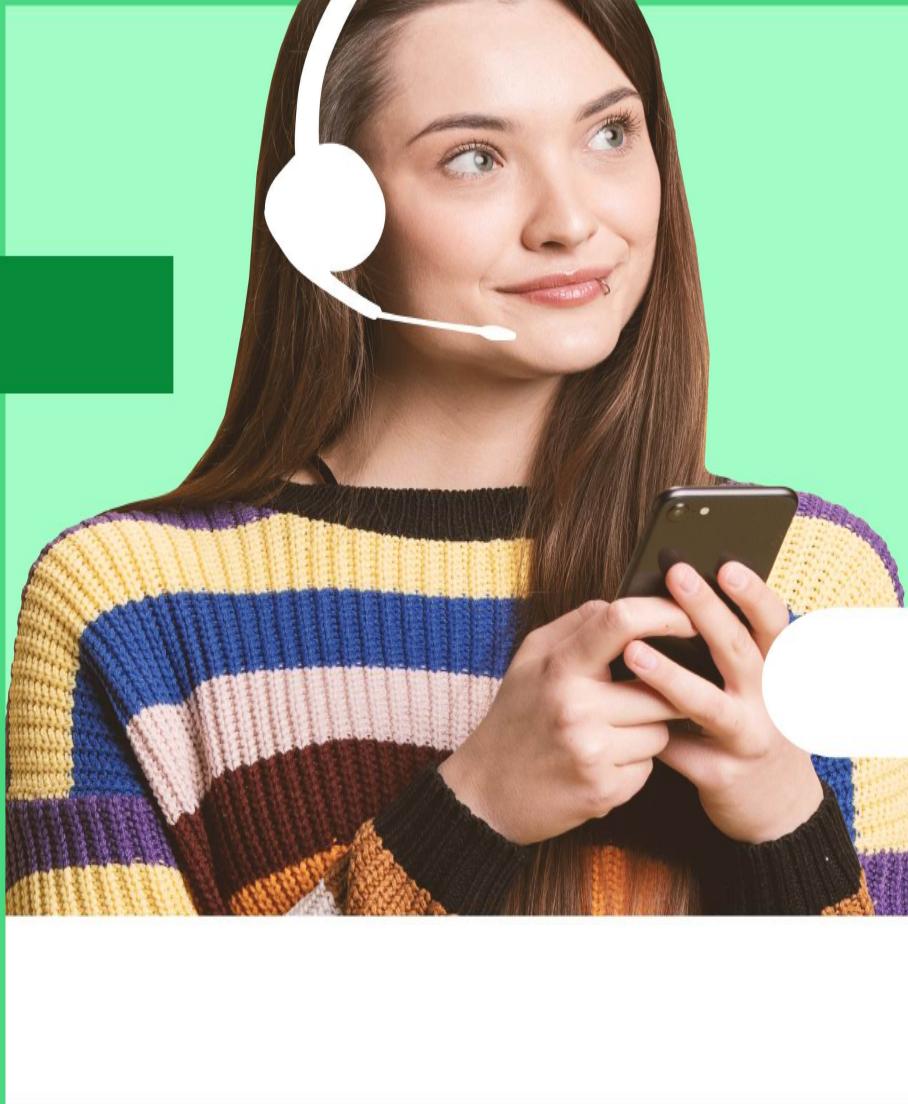


CONHEÇA SEUS CLIENTES PELO NOME

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 Relacionamentos
0800 570 0800
www.sebrae.com.br