



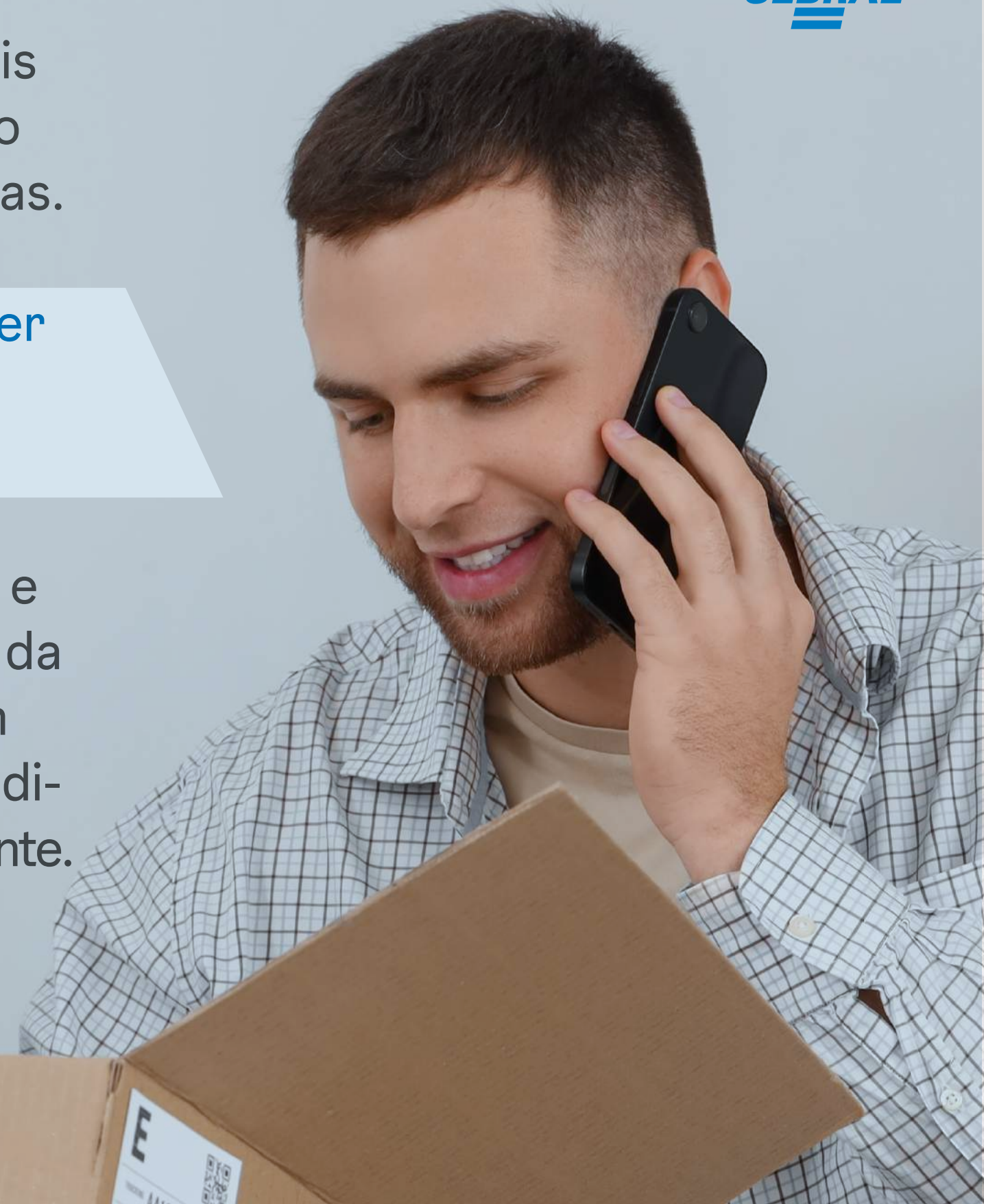
# Cuide da qualidade de seu atendimento e tenha melhores resultados

Veja alguns comportamentos que podem comprometer a satisfação do cliente.

Oferecer atendimento de qualidade é um dos principais fatores para o sucesso de uma empresa, pois fideliza o cliente e potencializa estratégias de marketing e vendas.

Quando o cliente procura a sua empresa, ele espera ter suas demandas e desejos atendidos. E quer sentir-se acolhido, consciente ou inconscientemente.

O atendente é o primeiro elo na cadeia de um negócio e estabelece uma das imagens iniciais que o cliente tem da organização. É importante buscar colaboradores com um perfil adequado para trabalhar prestando um atendimento de qualidade, que é um diferencial bastante relevante.



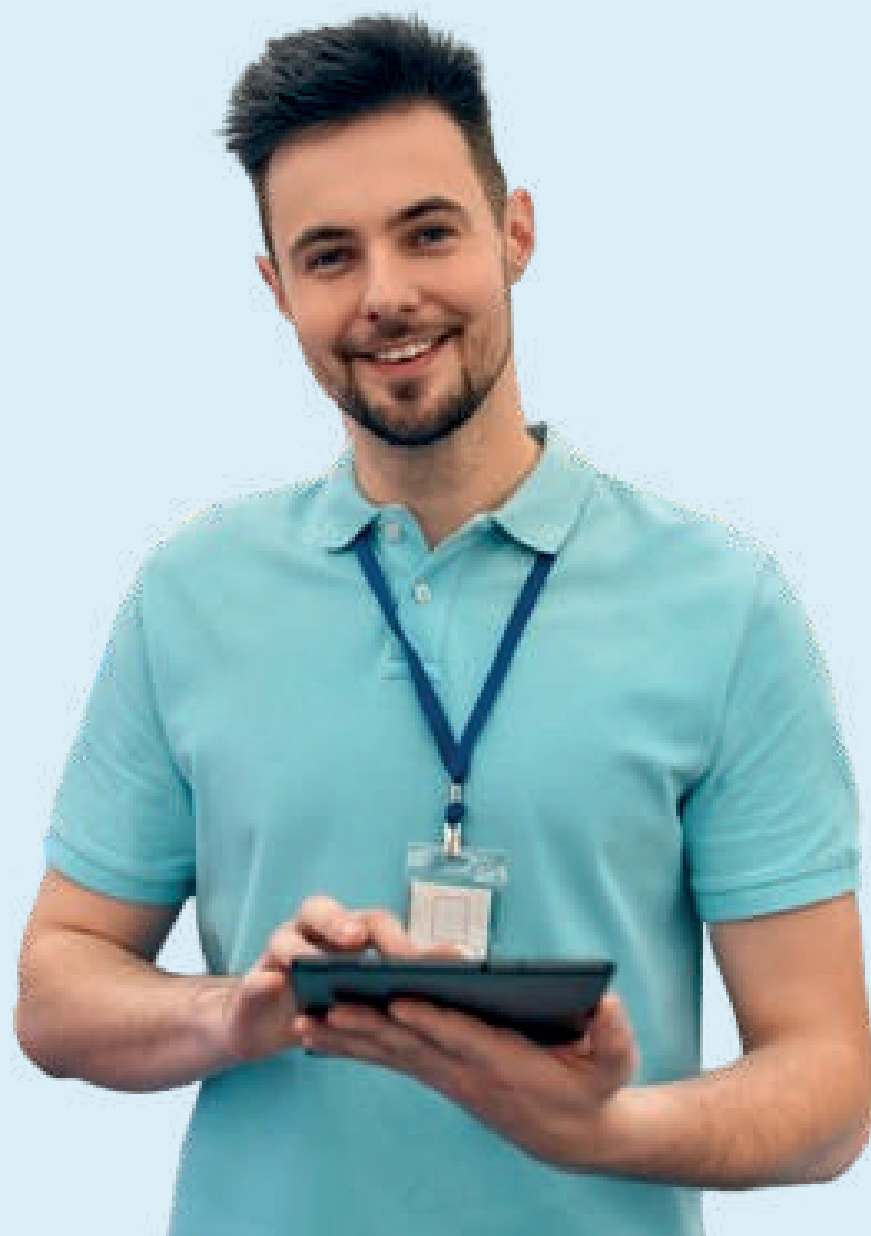


O empreendedor deve ficar muito atento para as habilidades do profissional que vai se relacionar no dia a dia com o público. A falta de capacitação adequada no atendimento é um dos motivos para a decepção do cliente.

Quem está na linha de frente no contato com as pessoas deve demonstrar profissionalismo, organização, conhecimento e domínio das informações sobre o produto ou serviço.

E também empatia e capacidade de resolver problemas.

## Comportamentos que podem comprometer a satisfação do cliente:



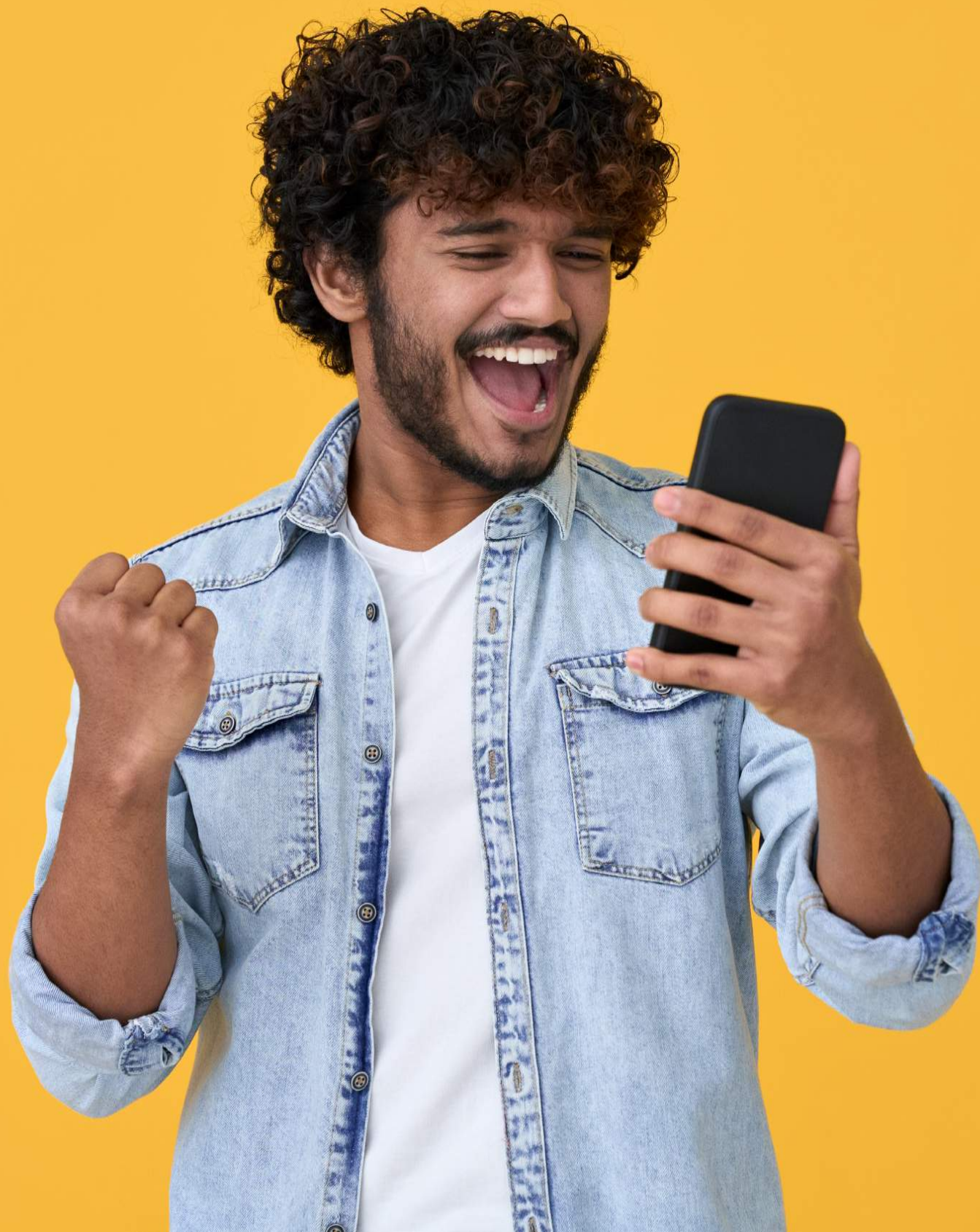
- **Má-vontade:** nada pior para o cliente do que a sensação de estar pedindo um favor ao tentar comprar um produto.
- **Indiferença:** não ter empatia e nem se interessar pela demanda do cliente.
- **Indisposição e mau-humor:** agir com educação e profissionalismo é indispensável no contato com as pessoas.
- **Falta de atenção** ou focar em outras demandas durante um atendimento é uma atitude que repercute de forma negativa para o seu negócio.
- **Agir de maneira “robótica”** também não é bom. O cliente sente a distância e a falta de humanização.
- **Passar a solicitação para outros profissionais** pode comprometer a relação com o público e a paciência com o empreendimento.

**Procure falar com o cliente de forma clara e usando um tom de voz adequado para a ocasião.**



## **Ao lidar com as reclamações:**

- Demonstre disponibilidade.
- Personalize o atendimento.
- Mantenha a calma.
- Direcione sua energia para resolução do problema.
- Deixe o cliente desabafar.
- Faça perguntas com cautela.
- Não apresse o cliente.
- Assuma uma postura assertiva.
- Não aponte culpados, nem critique.
- Peça desculpas sempre que necessário.
- Procure uma solução rápida para ambas as partes.



**A reclamação é um feedback sincero do seu cliente e uma oportunidade de melhoria para o seu negócio.**

**No entanto, normalmente apenas 5% dos consumidores fornecem este feedback (ou reclamação).**

**Então aproveite esta chance de descobrir como evoluir na oferta do seu produto ou serviço.**

Se precisar de ajuda, acesse os nossos canais de atendimento e descubra outras dicas úteis para fazer a sua empresa decolar.

Central de Relacionamento

**0800 570 0800**

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