

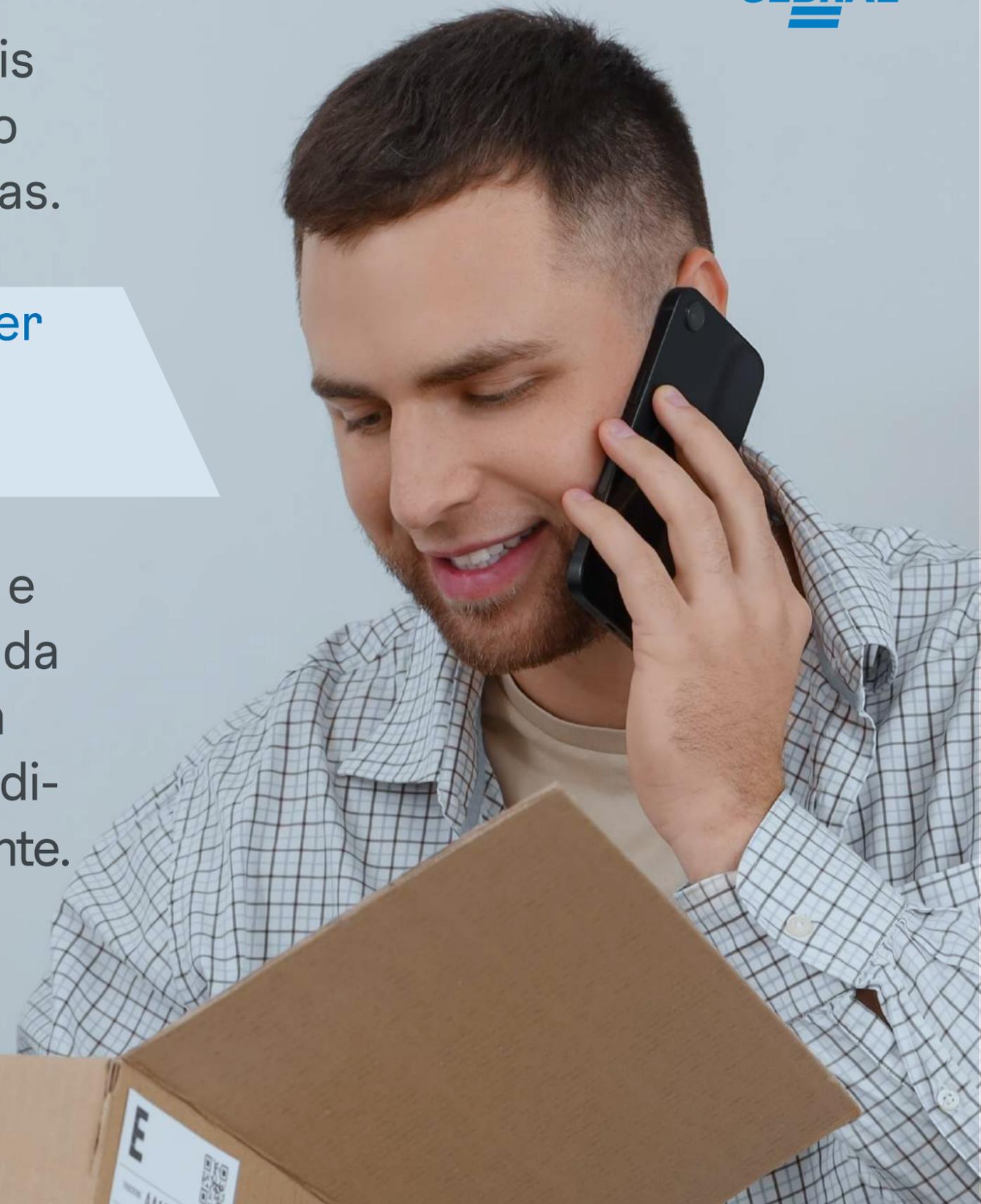
Cuide da qualidade de seu atendimento e tenha melhores resultados

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.



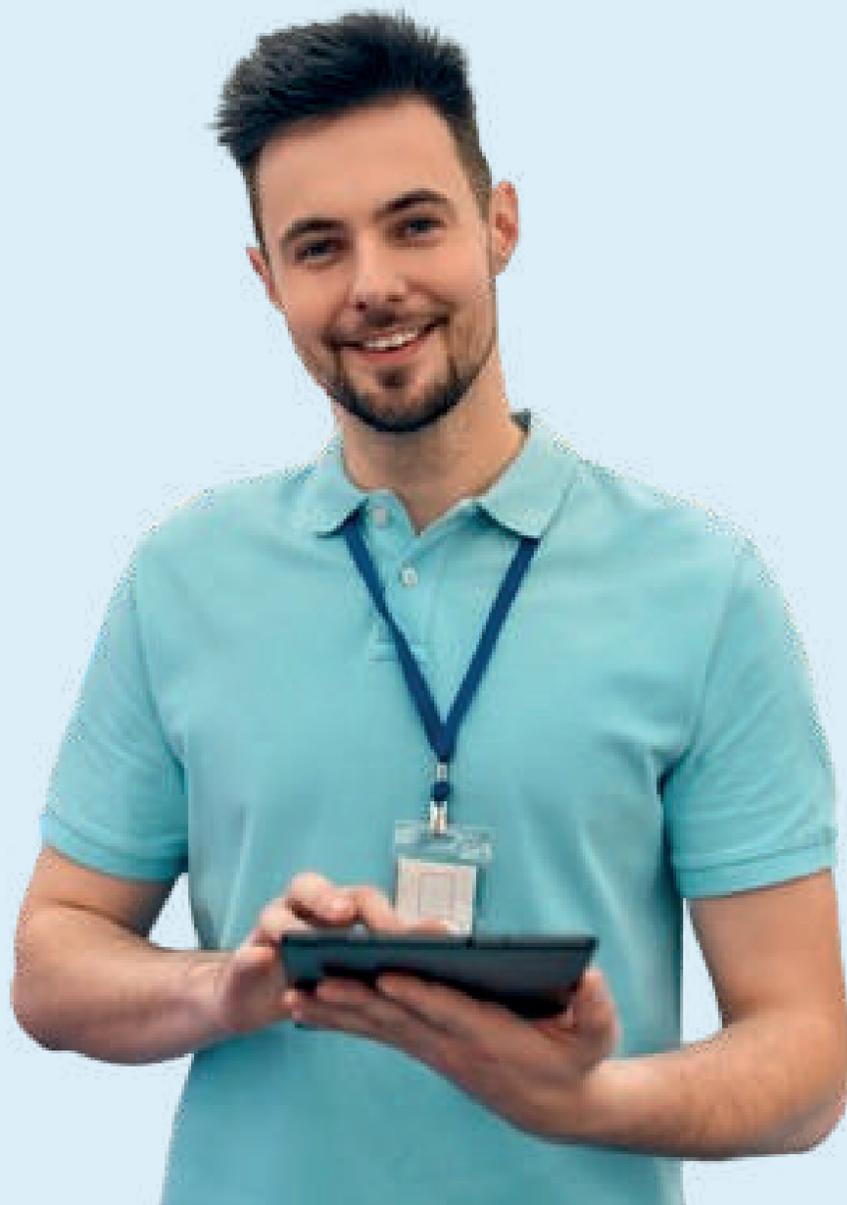


O empreendedor deve ficar muito atento para as habilidades do profissional que vai se relacionar no dia a dia com o público. A falta de capacitação adequada no atendimento é um dos motivos para a decepção do cliente.

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