



**GUIA COMPLETO SOBRE
QUALIFICAÇÃO DE
ATENDIMENTO PARA
APLICAR NA EMPRESA**



Introdução.....	3
Importância da qualificação do atendimento	5
Dicas para manter a excelência no atendimento.....	7
Pontos de atenção	11
Ferramentas e soluções indispensáveis	16
Conclusão	20
Sobre o Sebrae PE.....	22



INTRODUÇÃO

O atendimento ao cliente é uma das etapas mais importantes do processo de vendas. **Uma empresa que não cuida desse aspecto está correndo um sério risco de ser esquecida pelo mercado** e, conseqüentemente, sofrer grandes perdas financeiras que podem levá-la a fechar as portas em pouquíssimo tempo.

Por outro lado, um empreendimento que se preocupa com a forma que seus clientes são atendidos têm mais sucesso em vendas. O empresário que tem em mente a importância desse processo consegue conquistar mais consumidores e, principalmente, fidelizá-los em seu estabelecimento.



O grande desafio, portanto, é **saber como fazer esse atendimento de excelência**. Afinal, não existe uma fórmula mágica ou um processo estritamente definido. Atender uma pessoa leva em consideração incontáveis aspectos, e muitos deles são observados apenas no momento em que a conversa entre vendedor e cliente está sendo feita.

Pensando nisso, nós resolvemos escrever este e-book. Nele, apontamos as dicas mais importantes para realizar um atendimento de excelência para encantar seus clientes.



IMPORTÂNCIA DA QUALIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO

Uma equipe de atendimento bem preparada pode fazer toda a diferença em um negócio. O primeiro ponto que explica a importância desse aspecto está no fato de que essas pessoas lidarão diretamente com o seu cliente. Os seus vendedores ou consultores, em muitos casos, são o primeiro **contato do consumidor** com a solução comercializada pela sua empresa.

Portanto, é fundamental que eles estejam devidamente treinados para receber todo e qualquer tipo de perfil de comprador, identificando suas necessidades e adequando sua linguagem a ele.

Esse nível de atendimento só é conquistado quando a sua equipe recebe um bom treinamento. Além disso, é imprescindível desenvolver algumas características para o **atendimento com excelência**, os quais demonstramos no tópico seguinte. Continue lendo!





DICAS PARA MANTER A EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO



Agora que você entendeu a importância da qualificação de atendimento, mostramos algumas dicas para manter a excelência desse setor nas empresas. Veja quais são e faça proveito delas!

CONHEÇA BEM O SEU PÚBLICO

O primeiro passo é conhecer bem o seu público. Você precisa saber quais são seus desejos, medos e anseios, para, então, **oferecer e criar soluções**. Essas características também devem ser utilizadas nos atendimentos.

Além disso, é importante saber o tipo de atendimento que o cliente deseja receber, se é algo mais rápido e simples, focado em consumidores que entendem do produto que desejam adquirir, ou mais aprofundado, que demanda explicações técnicas e aprofundadas sobre a solução.

APOSTE EM ESTRATÉGIAS DE FIDELIZAÇÃO

Outra dica importante é o foco em estratégias de fidelização. Você deve adotar medidas que possibilitem ao cliente voltar mais vezes ao seu estabelecimento para fazer novos negócios. Geralmente, consumidores fidelizados costumam aumentar o ticket gasto em outras compras.

Afinal, eles já conhecem o seu estabelecimento, a qualidade dos produtos e o tipo de atendimento que recebem todas as vezes que decidem ir até ele.

CUMPRA AS PROMESSAS

Não há nada mais danoso para uma relação com clientes que promessas enganosas ou aquelas que estão nas entrelinhas. Esse tipo de processo deve iniciar nas suas campanhas de marketing. Portanto, seja realista e evite inserir promoções que possam gerar dúvidas ou dupla interpretação.

Assim, o cliente chegará ao seu estabelecimento sabendo exatamente as vantagens prometidas, e o atendimento cumprirá com todas elas da forma que o consumidor esperava.

SUPERE AS EXPECTATIVAS CRIADAS

Em vez de fazer promessas que não serão cumpridas, elabore estratégias capazes de superar as expectativas criadas. Nesse caso, ocorre o efeito contrário às promessas equivocadas, **ativando o gatilho da gratidão e reciprocidade, facilitando a venda e o processo de fidelização do cliente.**

PERSONALIZE O ATENDIMENTO

Também é interessante investir em um atendimento personalizado. Essa característica auxilia em muito na fidelização do cliente, pois desperta o gatilho mental da exclusividade, o que facilita em muito o momento da venda.

INVISTA EM PÓS-VENDA

Investir em um atendimento de qualidade para fazer vendas é imprescindível, entretanto, esse processo não encerra quando o cliente sai da loja. Depois que isso acontece, é necessário investir nos processos pós-venda.

Fazer isso **evitará que o cliente tenha problemas com o produto** e, principalmente, contribuirá para a sua fidelização, o que pode acarretar em novas visitas à loja ou ao site para concretizar novas negociações.





PONTOS DE ATENÇÃO



Agora, precisamos demonstrar alguns pontos de atenção que você deve manter na hora de se relacionar com seus clientes, **principalmente para quem realiza atendimento a distância** – muito comum após o período de isolamento social vivido durante o ano de 2020. Continue lendo!

GESTÃO DOS ATENDIMENTOS

O primeiro ponto de atenção é a própria gestão dos atendimentos. Você precisa criar um sistema de gerenciamento e prazos de atendimento. Os clientes devem ser atendidos por ordem de chegada, e você precisa ter um número de funcionários capaz de executar todos esses processos sem um tempo de demora muito elevado.

Mesmo em atendimentos digitais, ficar por vários minutos ou, até mesmo, mais de uma hora aguardando um atendente não é nada aceitável e pode prejudicar bastante sua relação com o cliente.

LIMITE DE ATENDIMENTOS

Seguindo esse princípio, é necessário que você crie um limite de atendimento, **especialmente para evitar que eles não se acumulem ao longo do dia**. Em alguns casos, é melhor que o cliente entre em contato mais tarde ou no dia seguinte a perder vários minutos do seu dia aguardando ser atendido.

INDICADORES DE DESEMPENHO

Você também precisa medir a qualidade dos seus atendimentos, por meio do grau de satisfação dos clientes, e mensurar a quantidade de pessoas que foram atendidas em um dia. Dessa forma, chegará a alguns indicadores que **podem traduzir informações importantes** sobre a equipe de vendas do seu negócio.

ANÁLISE DOS CONCORRENTES

Outro ponto de atenção interessante é a análise de seus concorrentes. Verifique o que eles estão fazendo e identifique possíveis pontos falhos que podem ser trabalhados em seu negócio, criando, assim, **um diferencial competitivo para a sua empresa.**





AUTOMATIZAÇÃO E UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA

Por fim, temos a automatização de atendimentos e o uso da tecnologia. Atualmente, milhares de pessoas estão habituadas com esse tipo de processo, muitas, inclusive, preferem notar que o atendimento por meio de robôs ou chats eletrônicos **ocorre de forma mais rápida**.

Obviamente, nem todo o tipo de solicitação pode ser respondido dessa forma. Questões mais simples, como emissão de boletos, verificação de prazos de entrega, entre outros serviços, podem ser facilmente automatizadas com a ajuda da tecnologia.

Esse assunto é de uma importância tão significativa que nós resolvemos dedicar um tópico inteiro para tratar dele, e você terá acesso a partir de agora. Continue a sua leitura!



**FERRAMENTAS
E SOLUÇÕES
INDISPENSÁVEIS**



O atendimento ao cliente evoluiu muito nos últimos anos. Atualmente, é possível utilizar dezenas de ferramentas que tornam esse processo mais ágil e aumentam o seu nível de qualidade e profissionalismo. Veja quais são elas!

CHATBOT

Os chatbots são sistemas de mensagens pré-programadas que são disparadas à medida que o cliente toma uma ação ou digita alguma palavra específica. **Eles são excelentes para fazer a captura de novos leads ou para resolver questões simples, como a emissão de boletos.**

A vantagem dos chatbots é a facilidade de instalação em aplicativos de mensagens instantâneas, como o WhatsApp, além de algumas redes sociais, como o Instagram e o Facebook.

SISTEMA DE CRM

O sistema de CRM é uma **ferramenta de cadastro de clientes e atendimentos, que facilita o suporte técnico, as vendas e, até mesmo, o marketing**. Ela é amplamente utilizada por empresas para organizarem seus processos de relacionamento com o cliente.

E-MAIL

O e-mail, sem dúvidas, é uma das formas mais antigas de relacionamento a distância com os clientes. Apesar de algumas pessoas afirmarem que essa estratégia vem caindo em desuso, **é muito difícil encontrar um consumidor que não tenha uma conta de e-mail**.

Todavia, o empresário deve ter muito cuidado para evitar o disparo demasiado de e-mails promocionais, que podem ser entendidos como SPAM pelos servidores utilizados pelos seus clientes.

PLATAFORMA DE HELP DESK

O **help desk pode ser traduzido como um “balcão de ajuda”**. Basicamente, é um atendimento a distância, que ocorre em tempo real com um atendente respondendo dúvidas ou solucionando problemas mais difíceis dos clientes.

Existem dezenas de ferramentas de help desk no mercado. Sendo assim, você deve selecionar aquela que melhor se adapta à realidade do seu negócio e, principalmente, às necessidades do seu cliente.

SOFTWARE DE GERENCIAMENTO DE DADOS

Por fim, você deve investir em um bom software de gerenciamento de dados para fazer a armazenagem e o manuseio de todas as informações de atendimento. Essa ferramenta é crucial para **avaliar a qualidade desses processos e verificar eventuais pontos de melhorias que devem ser executados nele.**



Apesar de esse tipo de sistema não estar diretamente envolvido com o atendimento, deixá-lo de lado pode fazer com que os processos fiquem desorganizados e, conseqüentemente, prejudicar a busca de dados e informações para serem transmitidos a um cliente. Sendo assim, é imprescindível contar com esse tipo de ferramenta.



CONCLUSÃO

Por fim, podemos concluir que o atendimento ao cliente, de fato, é algo que deve ser levado como uma prioridade na empresa. Além de fornecer soluções de qualidade e que realmente resolvam alguma dor dos seus consumidores, os processos de relacionamento precisam estar muito bem alinhados para **garantir que as vendas sejam realizadas**.

Além disso, o atendimento de excelência também contribuirá para a fidelização de clientes, o que proporciona novas visitas e, conseqüentemente, outras vendas que, geralmente, podem ter valores maiores. Conquistar novos clientes é imperativo, mas manter os que já são fiéis ao seu estabelecimento é ainda mais relevante.





O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) é uma entidade privada, desenvolvida com o intuito de auxiliar os empreendedores na gestão e no crescimento dos negócios. Temos unidades em todo o território nacional e ampla experiência de mercado.

Buscamos construir oportunidades em conjunto, oferecendo capacitações, oficinas, consultorias e diversos serviços para auxiliar empresários a alcançarem prosperidade nos negócios. Atuamos nas frentes de fortalecimento do empreendedorismo e no estímulo à formalização dos negócios, buscando a criação de soluções criativas junto aos empresários.