

**vai**



# ***ser melhor se a equipe estiver motivada***

ABRI MINHA EMPRESA! E AGORA?

O bom atendimento ao cliente é o diferencial mais fácil de ser explorado por sua empresa. Observe aqui as dicas do SEBRAE-SP.





## **SÉRIE ABRI MINHA EMPRESA! E AGORA?**

### **Conselho Deliberativo**

Presidente: Abram Szajman (FECOMERCIO)

ACSP Associação Comercial de São Paulo

ANPEI Associação Nacional de Pesquisa, Desenvolvimento e Engenharia das Empresas Inovadoras

Banco Nossa Caixa S. A.

FAESP Federação da Agricultura do Estado de São Paulo

FIESP Federação das Indústrias do Estado de São Paulo

FECOMERCIO Federação do Comércio do Estado de São Paulo

ParqTec Fundação Parque Alta Tecnologia de São Carlos

IPT Instituto de Pesquisas Tecnológicas

Secretaria de Estado de Desenvolvimento

SEBRAE Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

SINDIBANCOS Sindicato dos Bancos do Estado de São Paulo

CEF Superintendência Estadual da Caixa Econômica Federal

BB Superintendência Estadual do Banco do Brasil

### **Diretor - Superintendente**

Ricardo Luiz Tortorella

### **Diretores Operacionais**

José Milton Dallari Soares

Paulo Eduardo Stabile de Arruda

### **Projeto e desenvolvimento - SEBRAE-SP**

**Autor** - José Carmo Vieira de Oliveira

**Projeto gráfico e ilustrações** - Francisco Ferreira

**Revisão** - Daniela Pita

APOIO

**JUCESP - Junta Comercial do Estado de São Paulo**

Impressão

Fit Digital

Este material foi produzido em maio de 2009. Para utilização posterior é aconselhável verificar possíveis alterações na legislação e em aspectos tributários relacionados.



***vai***

**9**

***ser melhor se a equipe  
estiver motivada***

**SEBRAE  
SP**

Você se lembra que, no capítulo anterior, nós falamos da importância em separar Pessoa Física da Pessoa Jurídica? Agora vamos, falar de um item muito importante para qualquer empresa que, na maioria das vezes, é aquele que vai fazer a diferença entre você e seus concorrentes.

## JÁ ESCUTEI. JÁ OUVI FALAR DEMAIS.



Quantas vezes você já ouviu as frases acima? Inúmeras, certo?

Nós, do SEBRAE-SP acreditamos que o cliente prefere comprar em empresas que façam destas frases não apenas PROPAGANDA, ou um SLOGAN de pura demagogia, mas sim, que verdadeiramente elas sejam colocadas em ação como parte da sua MISSÃO EMPRESARIAL.

## O MUNDO DOS NEGÓCIOS JÁ NÃO É MAIS O MESMO.

O mundo dos negócios antigamente caminhava. Hoje, não caminha mais. VIAJA, e em uma velocidade incrível.

Aquilo que é segredo tecnológico de algumas empresas hoje, amanhã não é mais. Então, qual será o grande diferenciador entre uma empresa e outra, já que os produtos e preços são muito iguais?

Acreditamos que um destes diferenciadores será o ATENDIMENTO.

**Mas, atenção!**

**ATENDIMENTO** não é só o ato de recepcionar bem o cliente na sua empresa.



## **A EMPRESA É A SUA CASA E O CLIENTE É SEU CONVIDADO.**

Quando você abre uma empresa, automaticamente a está colocando à disposição dos clientes. É o mesmo que você convidar alguém para visitar sua casa. Duvido muito que você vá tratar mal uma pessoa que você convidou para visitá-lo. O mesmo procedimento você deve ter com seu cliente.

Não se esqueça que você o convidou para visitá-lo, portanto, tudo deve estar pronto, na mais perfeita ordem para recebê-lo.

**Confira a seguir algumas dicas:**

**1** Seu amigo tem nome. O cliente também tem. Assim, sempre que possível, apresente-se ao seu cliente, pergunte e trate-o sempre pelo nome. Faça tudo que puder para, no retorno do cliente, demonstrar que já o conhece e que ele é bem-vindo. É uma forma simples e eficaz que a pequena empresa tem de conquistar e manter clientes.

**2** Seu amigo quer atenção. O cliente também quer. Ele quer ser percebido e valorizado. Esforce-se para ser exclusivo a ele, ouça-o com cuidado e procure identificar e atender às suas verdadeiras necessidades.

**3** Seu amigo quer que a opinião dele seja considerada. O cliente também quer ter a opinião considerada e valorizada. Por isso, não discuta com o cliente, pois o importante é vender e não ter razão na conversa.

**4** Seu amigo gosta que você seja sempre firme e sincero. O cliente gosta de sentir firmeza nas colocações de quem vende. Entenda, pois, todas as características dos produtos que sua empresa vende. Quem atender o cliente deve saber tudo sobre o produto que for oferecido.

**5** Seu amigo, na maioria das vezes, sabe de quem você gosta ou desgosta. Seu cliente conhece bem ou até mesmo melhor que você os seus concorrentes. Então, saiba fazer tão bem ou melhor que eles. Isso significa que seus concorrentes são seu referencial de melhoria.

**6** Seu amigo gosta quando você se desculpa ao cometer alguma falha. Seu cliente gosta mais ainda. Assim, se você errou, assuma. Demonstre que você lamenta e que está pronto para ajudá-lo, pois falhas acontecem, e tentar encobrir um erro pode ser o fim do relacionamento para sempre.

**7** Seu amigo adora sua simpatia, cortesia e amabilidade. Seu cliente além de gostar muito, percebe quando é falso ou verdadeiro. Portanto, seja simpático, amável e cortês. Sem disfarces, em todos os momentos você e sua equipe são a imagem total da sua empresa.

**8** Seu amigo o admira porque, para você, amigo é amigo, independente de cor, sexo, religião, time de futebol ou condição financeira. Seu cliente quer a mesma coisa, que você seja profissional todo o tempo, tenha imparcialidade, seja justo. Considera importante também não dar prioridades para familiares em detrimento de outros clientes.

## O AMIGO TAMBÉM PODE QUERER FALAR COM VOCÊ PELO TELEFONE.

### CONHEÇA OS DOZE TOQUES DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

#### **1** Atenda ao primeiro toque.

Isso demonstra eficiência da sua empresa Para com seus clientes.

#### **2** Não diga "alô".

Evite as expressões "alô", "pois não", "diga", "fala" etc. Tal procedimento causa insegurança na pessoa ao tentar descobrir se ligou para o número certo.

#### **3** Não confie na memória.

Papel e caneta sempre a postos! A memória pode lhe trair, e você, perder um cliente.

#### **4** Seja objetivo.

Fale com objetividade, economizando tempo para que outras pessoas possam ligar da sua e para a sua empresa. Seja breve!

#### **5** Se faça entender.

Use palavras coloridas como se estivesse pintando um quadro imaginário capaz de transmitir ao cliente uma idéia do produto que se está descrevendo.



## **6 Não deixe ninguém aguardando ao telefone.**

Procure ser rápido! Se for demorar, peça o número e ligue depois.

## **7 Faça você mesmo suas ligações.**

Deixe próximo de seu telefone o número de todas as pessoas e clientes que você fala com frequência e faça você mesmo suas ligações. Assim, você ganha tempo.

## **8 Pense antes de discar.**

Anote o que deseja perguntar ou saber sobre a outra pessoa para que não precise ligar novamente.

## **9 Peça licença para se ausentar do telefone.**

Durante o atendimento, tendo que tratar de outro assunto, peça licença e solicite à pessoa que aguarde alguns instantes, evitando o risco de que ela fique falando sozinha ou com as paredes.

## **10 Não permita que pessoas despreparadas atendam o telefone.**

Não deixe que crianças e outras pessoas que não conheçam seus produtos e serviços atendam o telefone. Você poder perder o cliente.

## **11 Facilite o contato para o seu cliente.**

Telefone ocupado é o mesmo que dizer: “Não quero falar com você. Ligue para nosso concorrente mais próximo”.

## **12 Agradeça por ter ligado.**

Encerre a conversa agradecendo a ligação para a sua empresa e sempre se ponha à disposição em uma próxima oportunidade.

## E O CLIENTE INTERNO, ESTÁ MOTIVADO?

Também é de fundamental importância o pessoal que trabalha com você.

Ele é o seu primeiro cliente, o cliente interno.

Se o seu colaborador não estiver bem treinado e motivado pode, mesmo de forma não intencional, prestar um atendimento inadequado ao cliente externo e assim, prejudicar suas vendas.



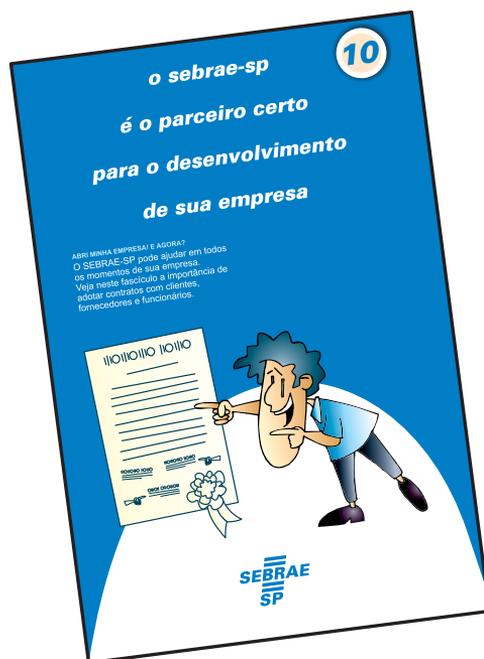
Portanto:

- 1** Dê boas condições de trabalho para que seus funcionários possam cumprir corretamente com suas obrigações.
- 2** Crie um clima competitivo: isso estimula as pessoas a serem melhores e mais produtivas.
- 3** Recompense seus colaboradores.  
Prêmios e benefícios ajudam a produzir mais e melhor.
- 4** Reconheça seus colaboradores.  
Placa de honra ao mérito e elogios podem mover uma montanha.

O cliente sempre em primeiro lugar.

Quando todas as suas prioridades estiverem em segundo lugar é porque agora o cliente está em primeiro lugar.

## **Confira no fascículo nº 10**



- Segurança e tranquilidade. Uma simples ordem de serviço assinada pode evitar muitas dores de cabeça.
- Confira aqui pontos importantes que não podem faltar na elaboração de um contrato.
- Evite problemas com fornecedores, funcionários e clientes. Negócio fechado só com contrato.

A série ABRI MINHA EMPRESA! E AGORA? não pode ser encontrada em bancas, livrarias ou qualquer outro ponto do circuito comercial. Ela é distribuída gratuitamente pelo SEBRAE-SP.

Aprender é sempre um bom negócio. Não desperdice esta oportunidade. Sucesso!



**Central de Relacionamento**  
**0800 570 0800**  
De segunda a sexta, das 8h às 20h - ligação gratuita.  
[ouvidoria@sebraesp.com.br](mailto:ouvidoria@sebraesp.com.br)  
[www.sebraesp.com.br](http://www.sebraesp.com.br)