



*Serviço de Apoio às Micro e  
Pequenas Empresas Bahia*



**ATENDIMENTO  
ONLINE PARA  
PEQUENOS  
NEGÓCIOS**

# Guia de Atendimen to Online

Introdução > 3

1. Como o atendimento online pode melhorar o relacionamento com o cliente e os resultados do seu negócio > 5

2. Dicas de canais de atendimento online > 8

3. Como deve ser o atendimento online > 15

4. Conclusão > 21

Sobre o Sebrae Bahia > 23



# INTRODUÇÃO



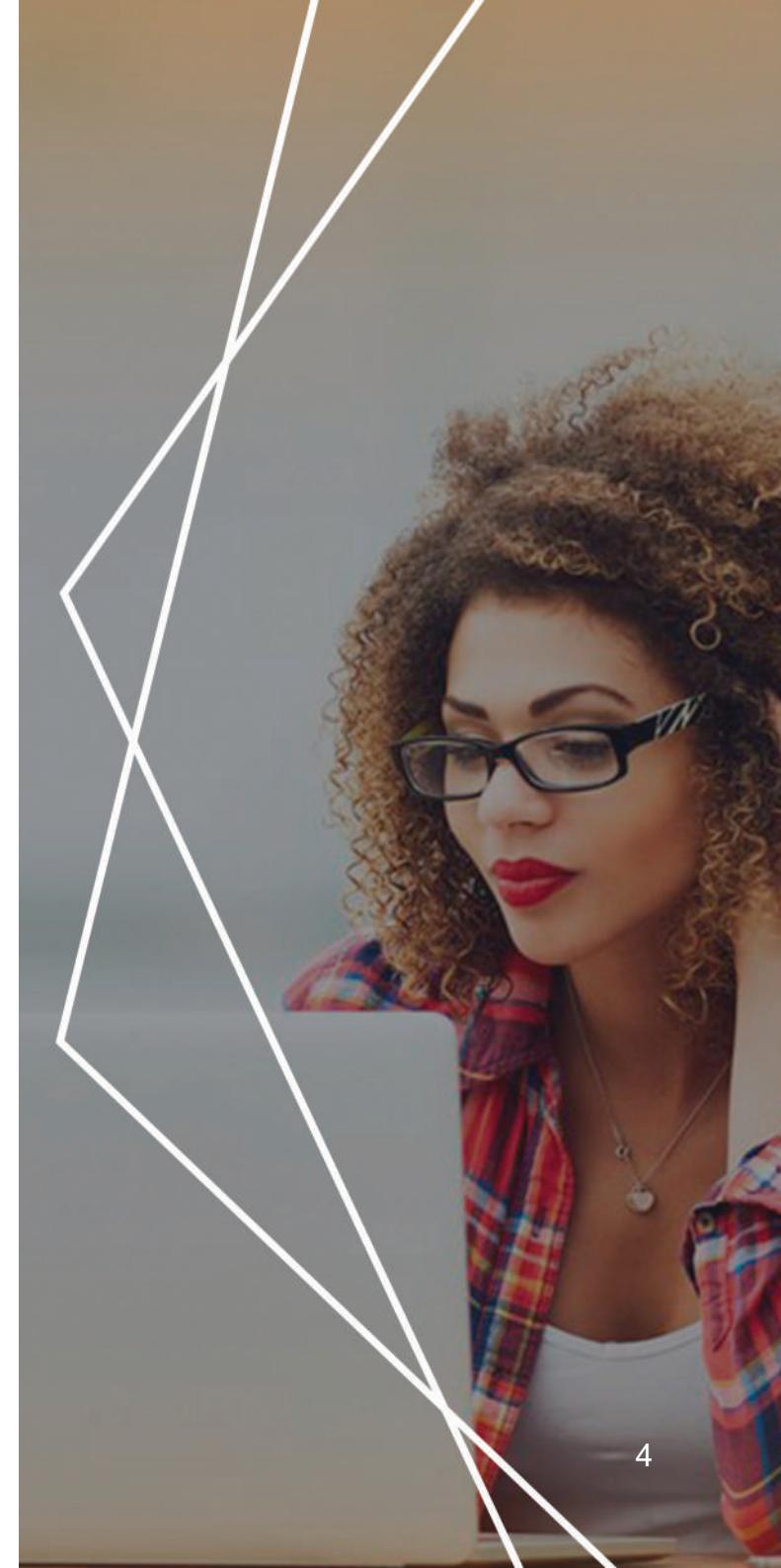
No cenário atual do país, que é de instabilidade financeira e de alta competitividade, é preciso investir em formas de diferenciação constantes. Uma poderosa estratégia que deve ser adotada pelos proprietários de pequenos negócios é o atendimento online.

Utilizar esse processo pode ser o diferencial que você procura para conquistar e fidelizar o seu público-alvo.

Muitos empresários se assustam com esse assunto, imaginando que precisarão fazer grandes investimentos em tecnologia, canais e plataformas. Mas, saiba que, apesar do seu negócio não possuir a mesma estrutura das empresas de grande porte, você é capaz de fornecer um atendimento igualmente eficiente, priorizando a comunicação descomplicada e resolvendo as principais dúvidas e problemas dos seus clientes.

Quer saber como? Neste ebook, ensinaremos a você como prestar um atendimento online de qualidade. Dessa forma, você conseguirá direcionar suas estratégias para a satisfação dos clientes do seu pequeno negócio para atingir melhores resultados e, ainda, se tornar uma referência em termos de atendimento online.

Boa leitura!





COMO O ATENDIMENTO  
ONLINE PODE MELHORAR  
O RELACIONAMENTO COM O  
CLIENTE E OS RESULTADOS  
DO SEU NEGÓCIO



Uma empresa pode ter um time repleto de talentos, possuir um produto inovador e com um preço super competitivo, mas, se ela não tiver um bom relacionamento com os seus clientes, todas essas vantagens não irão se transformar em lucro para o seu negócio.

Os clientes tornam-se a cada dia mais empoderados e valorizam a experiência de compra do início ao fim. E os donos dos pequenos negócios devem considerar que prestar um bom atendimento é essencial para alcançar visibilidade e ter sucesso.

O mundo passou por uma verdadeira revolução tecnológica. Boa parte das pessoas passa a maior parte do dia conectada à internet. Com isso, atitudes como pedir esclarecimentos, elogiar e reclamar tornaram-se muito mais simples do que tempos atrás, quando era necessário ligar para a empresa e receber um extenso e cansativo atendimento telefônico. E as empresas já perceberam a necessidade de se mostrarem presentes nesse meio.

A tecnologia está à disposição para facilitar diversos processos da sua organização, inclusive, o atendimento e o relacionamento. O atendimento online consiste em escutar e aproximar o seu cliente do seu negócio e veio para eliminar a falta de comunicação entre consumidor e empresa.



É importante lembrar que o que era considerado um bom atendimento anos atrás, não funciona da mesma forma atualmente, pois o consumidor espera ser ouvido em diferentes canais e que a empresa conheça detalhes a respeito de cada um.

No momento em que a empresa adota ferramentas que são capazes de potencializar a gestão de atendimento online, ela torna-se capaz de responder às solicitações dos clientes nos mais diversos canais de comunicação. Assim, o seu cliente irá se tornar fiel e não irá buscar soluções na concorrência.

E sabe qual é a vantagem disso tudo? O perfil do cliente atual é comunicativo. Ele não mede esforços para opinar e registrar a sua experiência para que outros tenham conhecimento. Um cliente bem atendido torna-se um embaixador do seu negócio e fará questão de contar como foi bem tratado, por meio de depoimentos, indicação boca a boca, gravação de vídeos, etc.

Esse bom relacionamento baseado na recomendação irá atrair novos clientes para a sua empresa e irá torná-la muito mais lucrativa.





## DICAS DE CANAIS DE ATENDIMENTO ONLINE

Para acompanhar as mudanças e melhorias da tecnologia, os canais de atendimento online estão cada vez mais completos e oferecem soluções bastante práticas para que as empresas possam se tornar multicanais.

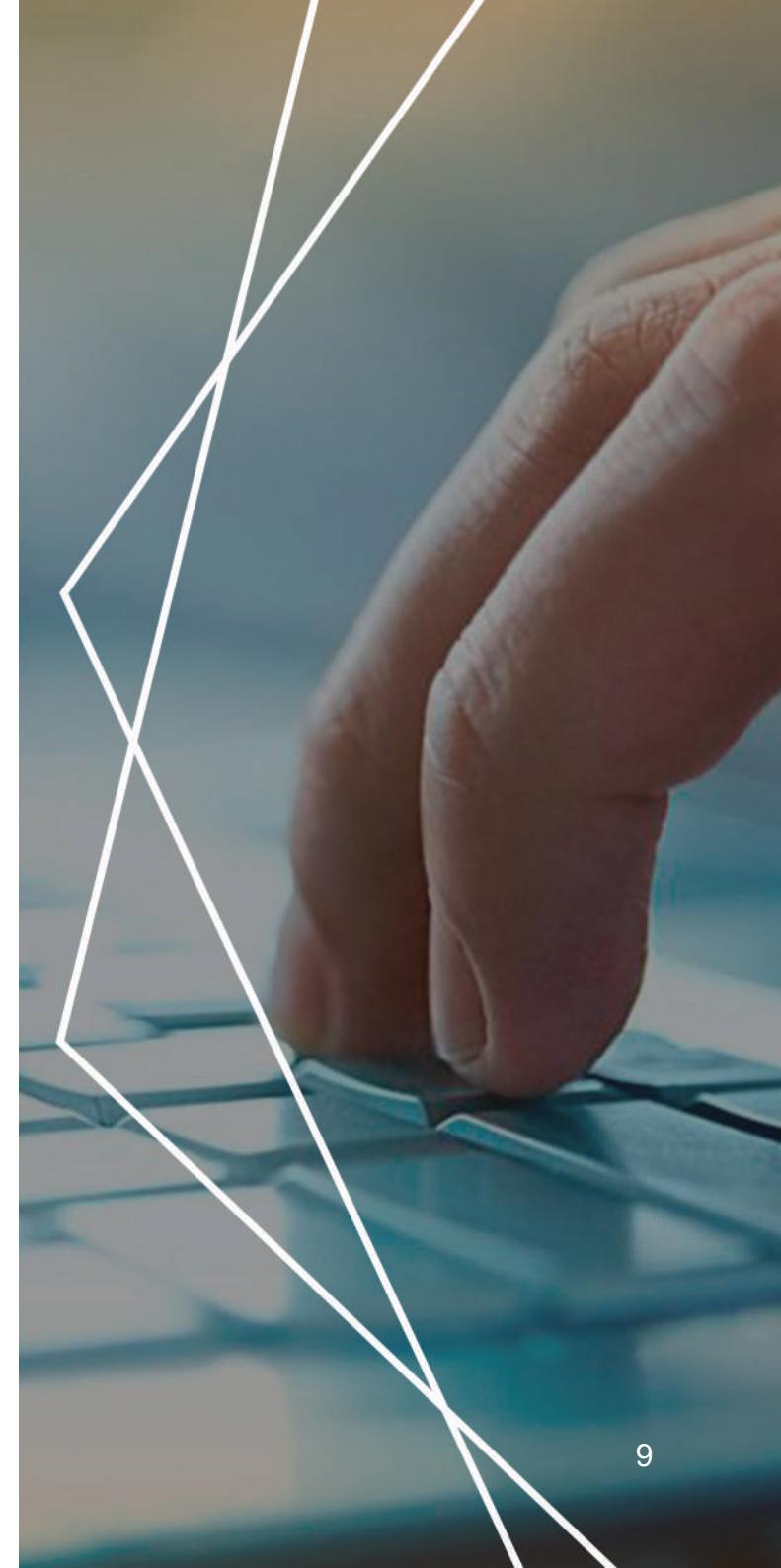
É claro que de nada adianta contar com excelentes opções de mobilidade sem conhecer os benefícios e as ferramentas oferecidas por cada canal.

Para que você saiba quais estratégias deve investir para atender e impressionar os seus clientes é preciso saber onde ele está e direcionar os esforços para atendê-lo cada vez melhor.

Para ajudar você nessa tarefa, organizamos algumas dicas de canais de atendimento online para que você possa conhecê-los e planejar as suas próximas ações. Confira!

## 2.1. E-mail

O e-mail segue sendo um dos principais canais de atendimento online. Ele é bastante simples de se utilizar, está presente no dia a dia de praticamente todo mundo e é bastante democrático: não há restrição de idade, nem renda.

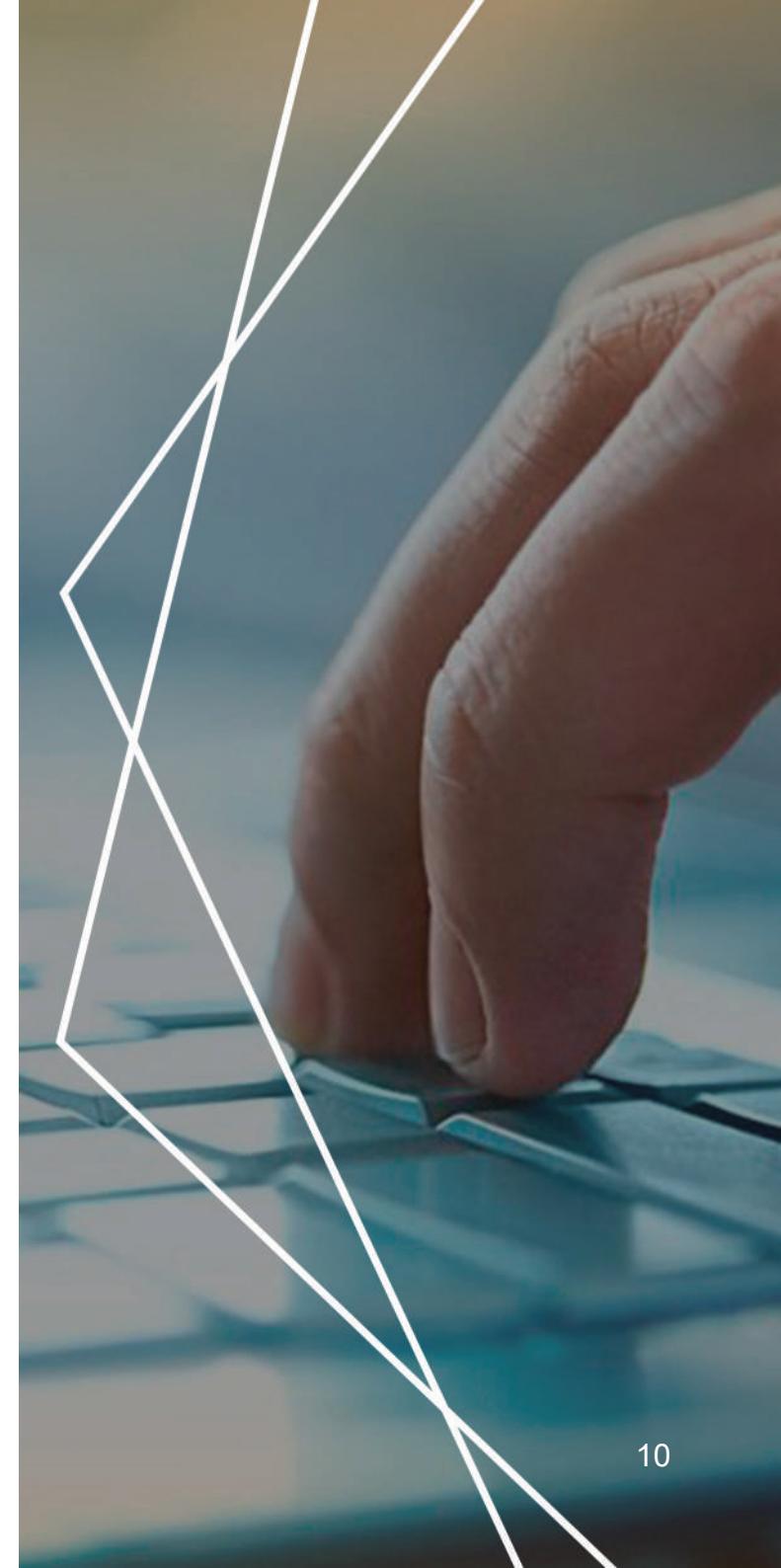


Além disso, é bastante interessante para o bom relacionamento do cliente com o seu negócio. Você pode fazer contato por e-mail para informá-lo a respeito de promoções ou para enviar catálogos, reforçando a ideia de que você está sempre presente e estreitar laços. Utilizando o e-mail marketing você tem as seguintes vantagens:

1. O seu cliente acessará a mensagem quando estiver disponível, sem o incomodo de estar recebendo um telefonema em horário inconveniente.
2. O custo de envio é praticamente zero, sem custos de impressão.
3. Personalização da comunicação, tratando o seu cliente pelo nome.
4. Pode criar um grupo de clientes para enviar a publicidade dos seus produtos ou serviços.
5. Manutenção de um relacionamento contínuo e eficaz com o seu cliente, trazendo bons resultados de negócios.

## **2.2. Redes sociais**

Certamente não é surpresa nenhuma para você que as redes sociais tornam-se cada vez mais presentes nas nossas vidas. Através delas, interagimos, dialogamos, nos expressamos, fazemos amizades, socializamos virtualmente e, até mesmo, fechamos negócios.



Basta fazer uma rápida [pesquisa](#) para saber que quase 60% da população do Brasil utiliza a internet e que desse montante, 92% estão presentes nas redes sociais, navegando em média 650 horas mensais, permanecendo 21,2 minutos por visita.

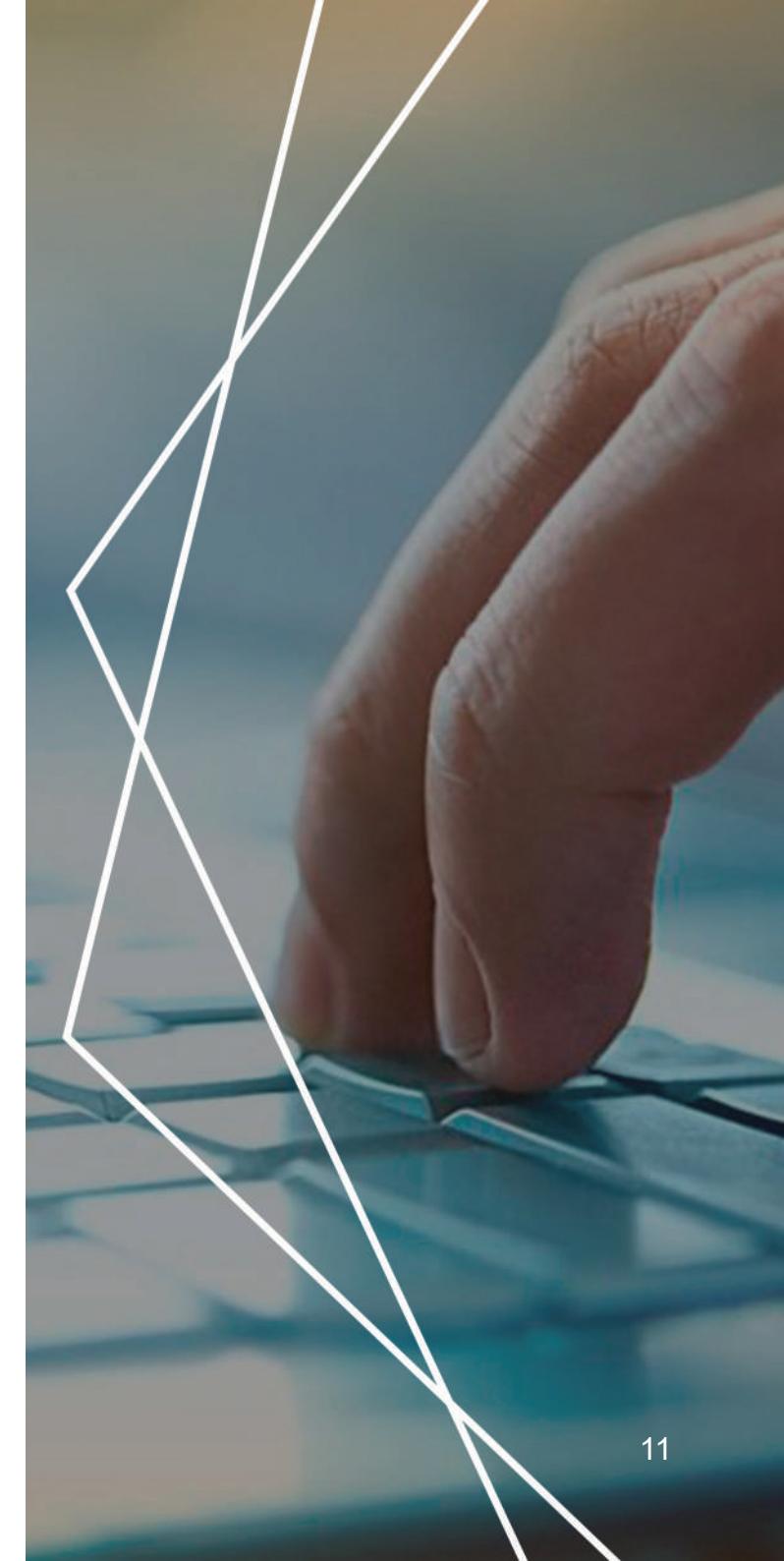
4,2% estão conectados na região norte do Brasil, 9,9% na centro-oeste, 15,9% no nordeste, 49,7% no sudeste, 20,2% no sul.

A sua empresa não pode ignorar esses números! É preciso adotar essa poderosa estratégia de comunicação e atendimento online agora mesmo!

Existem diversas opções de redes sociais. Analise o seu público-alvo para descobrir quais são utilizadas por ele, pois a base desse tipo de relacionamento é o engajamento e manter um relacionamento de qualidade em todas as redes disponíveis é impossível.

Acompanhe as marcações da sua página, os compartilhamentos, as curtidas e os comentários para tornar o seu atendimento online cada vez melhor e mais ágil.

Você também deve utilizar as redes sociais para publicar conteúdos relevantes para o seu cliente, melhorando o relacionamento. Além disso, faça divulgações atrativas, como promoções ou apresentação de produtos. Certamente os seus clientes irão apreciar essas ações.



## 2.3. Fóruns

Os fóruns são conhecidos por serem locais online onde os clientes compartilham as suas opiniões a respeito de produtos e serviços, buscando referências e indicações nas experiências dos demais consumidores.

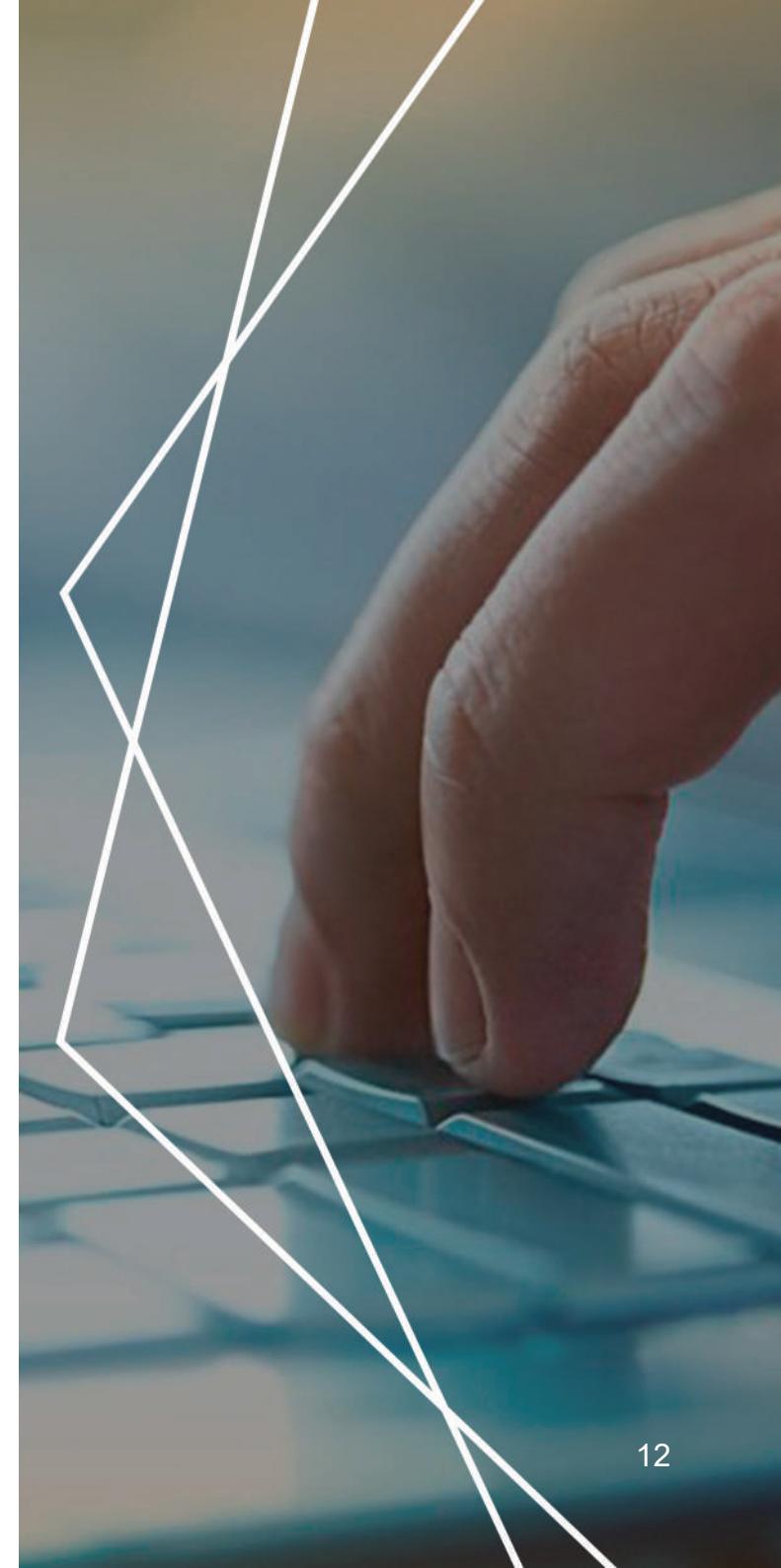
Uma boa forma de melhorar o atendimento online do seu negócio é utilizar os fóruns para conhecer as opiniões dos seus clientes e oferecer auxílio e suporte no momento em que eles sentem essa necessidade. Seus clientes têm ideias que podem ajudá-lo na melhoria de seus produtos e serviços.

## 2.4. Chats

Sabe aquela mensagem que salta em um cantinho das páginas no estilo “posso ajudar?”? Essa é uma boa forma de prestar um atendimento online rápido e de manter o seu cliente interessado e satisfeito, ao oferecer a atenção que ele merece de maneira imediata.

Insira um chat no seu site agora mesmo para que o seu cliente saiba que receberá o suporte necessário a qualquer momento em que ele precisar, melhorando muito a experiência de compra.

O atendimento via chat facilita a relação com o seu cliente, otimizando o tempo de resposta para os questionamentos do cliente.



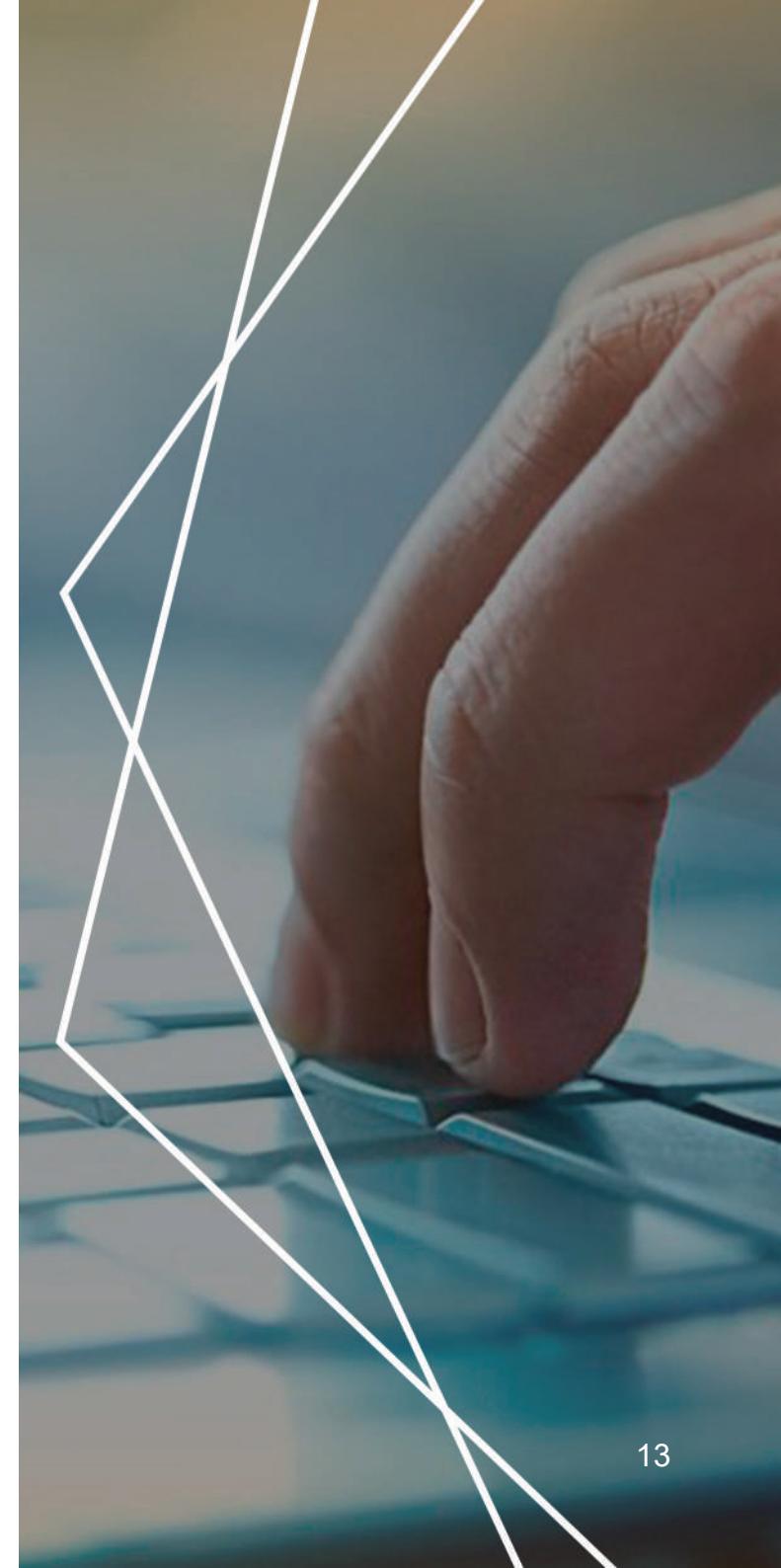
Dicas para deixar seu cliente satisfeito com o atendimento via chat:

1. Atender bem ao cliente, passando ao mesmo a sensação de um atendimento presencial.
2. Rapidez no atendimento, entregando ao cliente as soluções demandadas.
3. Os atendentes devem estar com uma lista de soluções previamente definidas visando agilizar as respostas para o cliente.
4. Tratar o cliente com muita delicadeza e atenção.
5. Chamar o cliente sempre pelo nome.

## 2.5. Call Center

O call center é um termo da língua inglesa que significa central de chamadas, a qual cria uma relação entre a empresa e seu cliente via telefone.

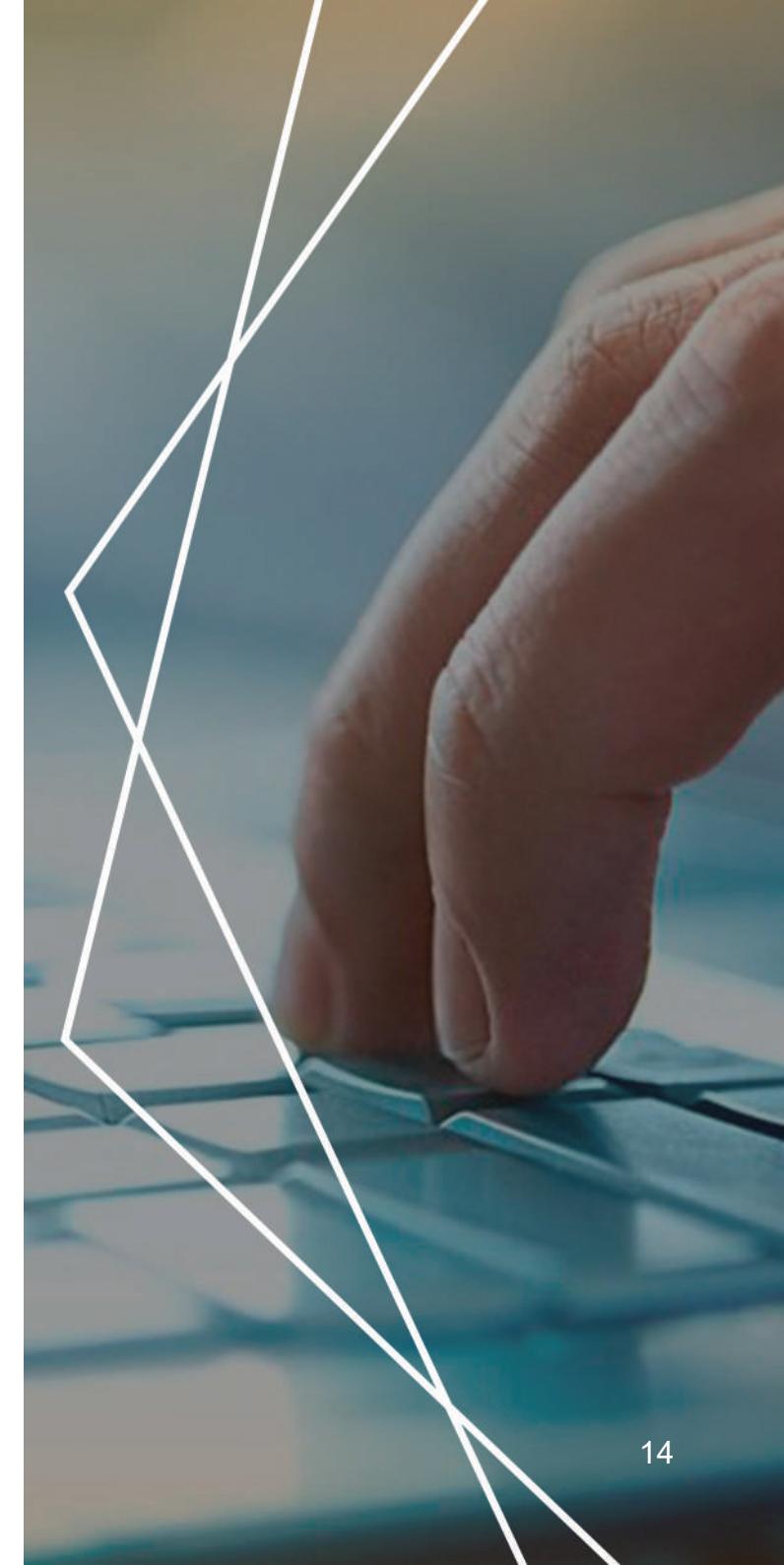
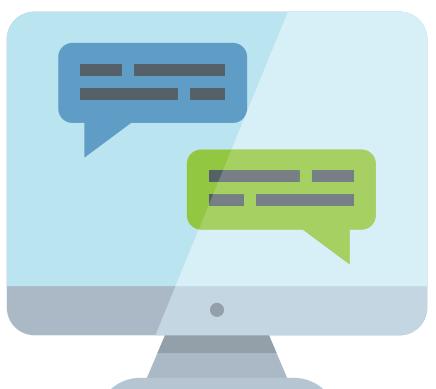
Mesmo com todas as opções de atendimento online que surgiram com a evolução da tecnologia, o atendimento via telefone continua sendo muito utilizado e, portanto, deve ser mantido.



Essa forma de atendimento é bastante procurada por quem deseja obter retorno de forma rápida e sentir que está realmente sendo ouvido.

Mas, para garantir que essa será uma boa experiência e alcançar os melhores resultados, certifique-se de que os atendentes sejam educados, solícitos e que tenham a autonomia necessária para resolver problemas, sem ficar transferindo a ligação diversas vezes. Certamente seus clientes irão apreciar essa prática.

Como sinalizamos no início desse capítulo, existem diversas opções de canais de atendimento online. É essencial conhecer o seu público-alvo e oferecer soluções onde eles mais precisam. Para tomar essa decisão de forma assertiva, estude o comportamento e o perfil do seu cliente, analise as práticas da concorrência e não tenha medo de perguntar e de testar opções até encontrar a solução perfeita para você e seu cliente!





**COMO DEVE SER  
O ATENDIMENTO ONLINE**

Já sabemos que o atendimento online pode ser prestado por diversos canais. Os clientes possuem diferentes comportamentos e preferências e procuram a empresa no canal que mais se identificam e se sentem mais confortáveis.

Mas, independentemente do canal escolhido, você deve adotar algumas atitudes para prestar um atendimento online assertivo e fidelizar o seu cliente. Afinal, o atendimento é online, mas você deve garantir os mesmos princípios do melhor atendimento feito presencialmente.

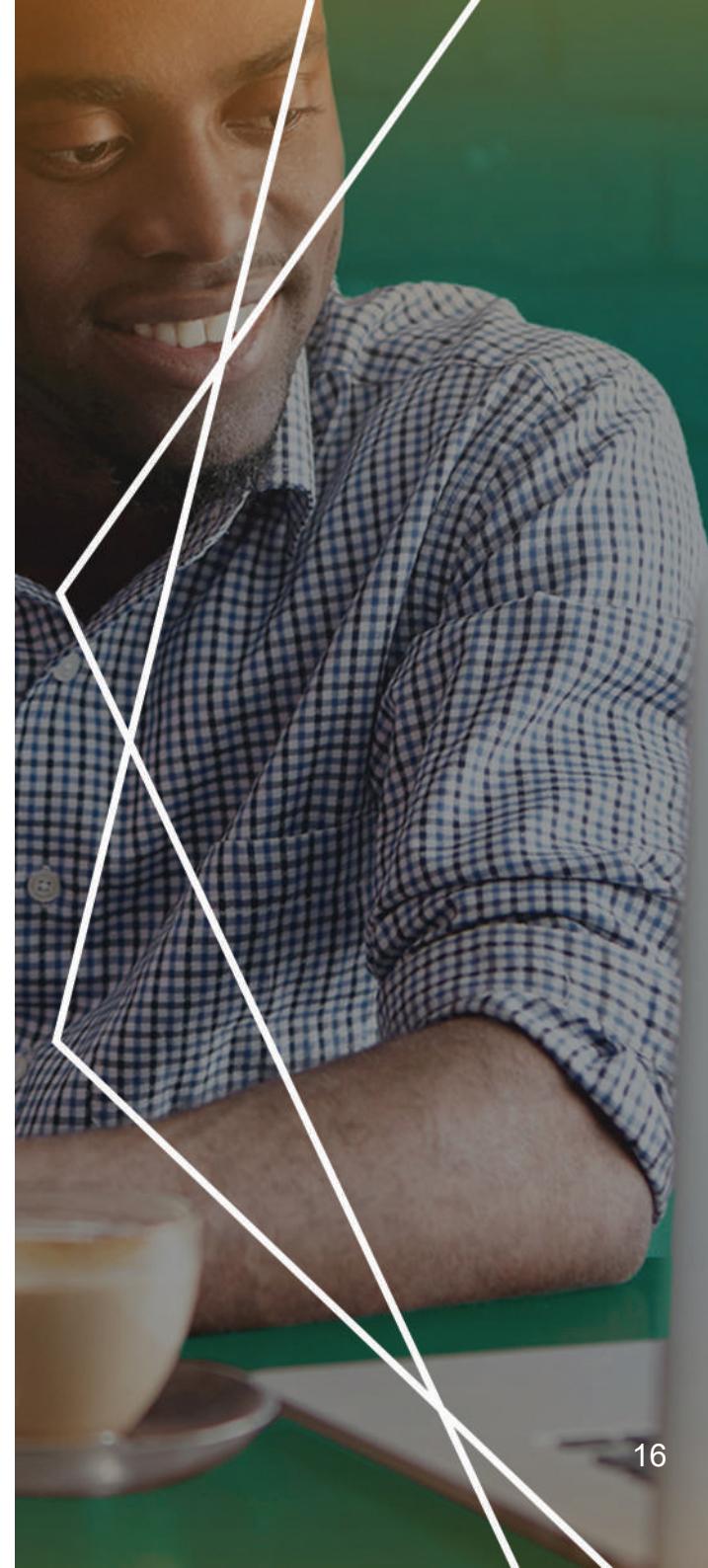
Elencamos, a seguir, as principais dicas de como deve ser o atendimento online. Conheça as melhores práticas agora mesmo!

### **3.1. Seja rápido**

Quando pensamos em atendimento online a agilidade é a palavra de ordem! A velocidade de informações é cada vez mais rápida e oferecer uma resposta que acompanhe essa prática é um fator decisivo para satisfazer os seus clientes.

Monitore com frequência os seus canais de atendimento online e garanta que o tempo máximo de espera que um cliente possa aguardar antes de ser atendido seja bem curto.

Quando o cliente, por exemplo, se comunica com a empresa via chat é porque ele precisa de uma resposta rápida. Portanto seja rápido!



### **3.2. Acompanhe o seu cliente**

Jamais abandone um cliente durante o atendimento! Você deve estar à disposição para o esclarecimento de dúvidas, verificar se o seu cliente entendeu a sua resposta e se as soluções realmente resolveram o problema apontado.

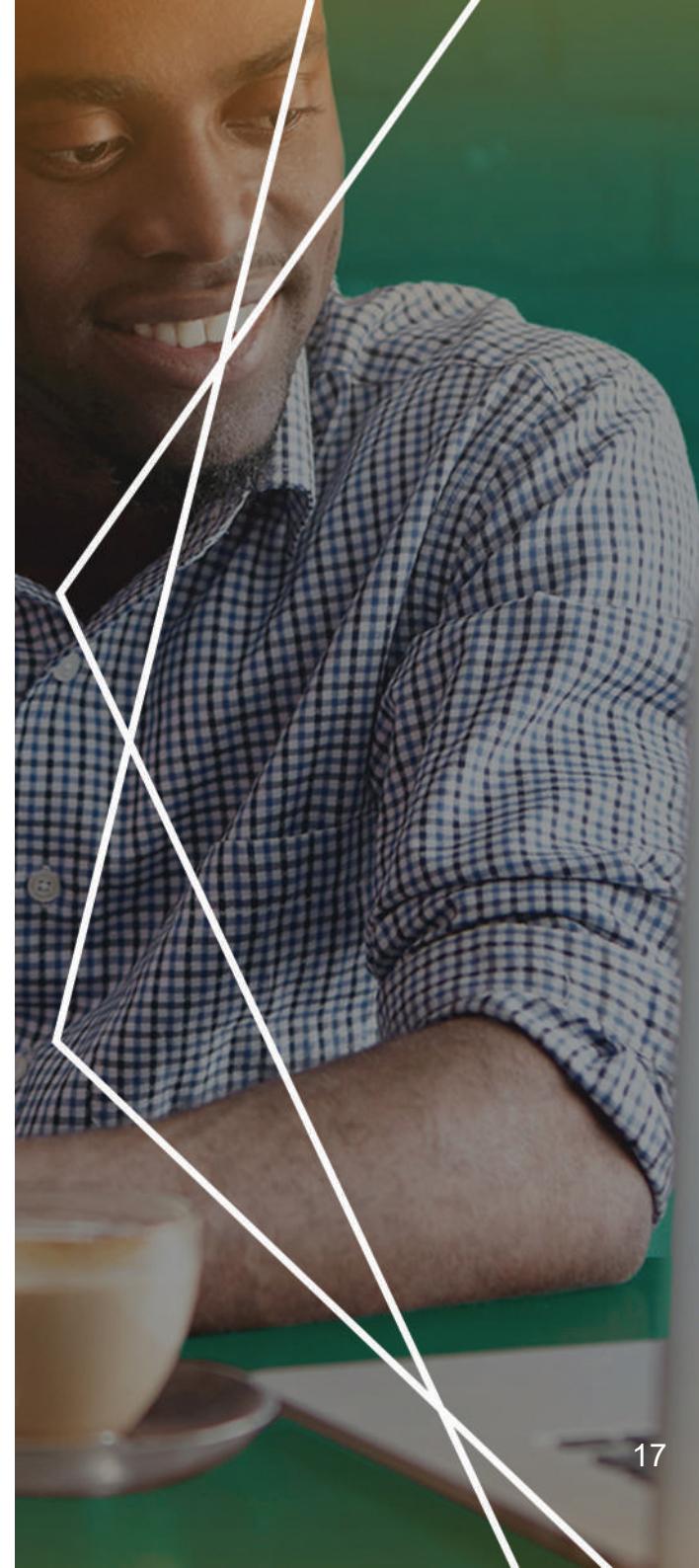
O atendimento online só acaba depois que você tiver plena certeza de que não restam dúvidas e que todos os questionamentos foram solucionados.

### **3.3. Amplie o horário de atendimento**

Oferecer atendimento online e limitar o horário de atendimento é uma falha. Os seus clientes devem saber que contam com um suporte para esclarecimento de dúvidas e consultas sempre que precisarem. Logo, quanto maior for esse período em que o seu negócio estará aberto para atendê-los, maior será a satisfação.

Jamais deixe o seu cliente sem resposta, portanto, verifique a possibilidade de adotar plantões para atender as solicitações, inclusive nos horários menos convencionais.

É claro que você deve respeitar a sua estrutura, se ela não permitir a ampliação do horário de atendimento, garanta que o seu cliente receba ao menos uma mensagem automática notificando que você entrará em contato o mais breve possível.



### **3.4. Transmite segurança no atendimento**

O cliente precisa sentir que está recebendo o melhor atendimento possível e que alguém apto está atendendo as suas solicitações.

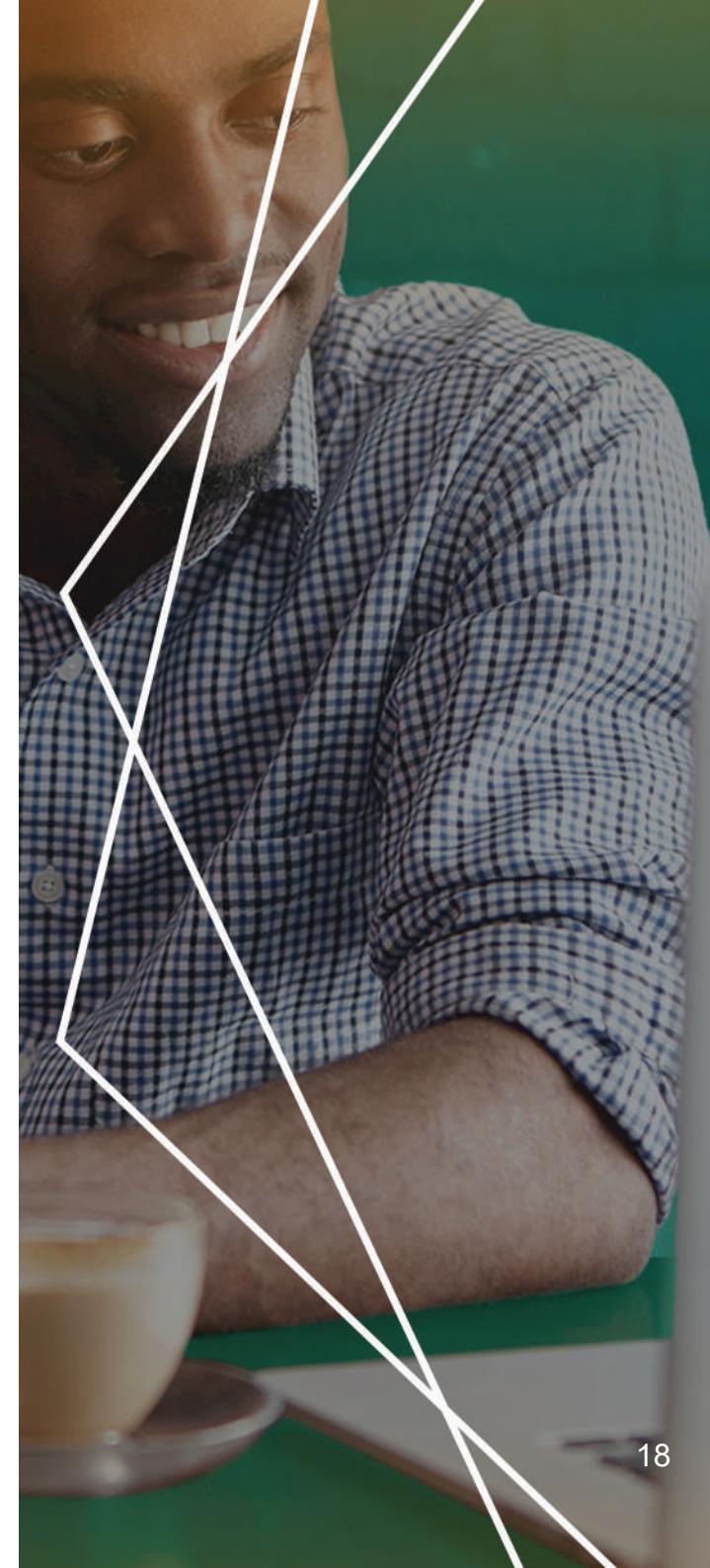
Garanta que os problemas sejam resolvidos com prontidão, investindo em uma comunicação honesta e transparente.

Uma das práticas que os clientes menos gostam é de serem transferidos ou encaminhados para diversos setores ou atendentes até terem o seu problema resolvido. Sem falar que, muitas empresas, ainda fazem com que o “coitado” do cliente tenha que repetir a história para cada um.

Atenda o seu cliente com boa vontade e disposição e mantenha-se sempre atualizado a respeito do seu produto, para transmitir segurança na hora do atendimento e evitar essas situações indesejáveis que tanto prejudicam a imagem da empresa e o seu relacionamento com os clientes.

### **3.5. Certifique-se de que sua equipe sabe utilizar os canais de atendimento online**

Você pode ter feito uma pesquisa detalhada até encontrar a solução de atendimento ideal, ter investido recursos para implementar essa inovação e, "na hora H", a ferramenta permanece inativa. Não deixe isso acontecer em sua empresa!



Sensibilize seus funcionários sobre a importância dessas ferramentas e mostre como a sua utilização trará benefícios para a sua rotina de trabalho e para o sucesso da empresa. Ensine-os a utilizarem os canais de atendimento online e certifique-se de que eles realmente estão utilizando-os corretamente.

### **3.6 Não mude o canal que o cliente escolheu**

Caso o cliente tenha escolhido o atendimento por chat, não peça para o cliente ligar para a empresa ou enviar um e-mail. Resolva pelo chat a demanda do cliente.

### **3.7 Respostas curtas e objetivas no chat**

Quando a comunicação com o cliente está sendo realizada via chat, responda ao cliente com no máximo duas linhas. Desta forma o cliente manterá a atenção na comunicação.

### **3.8. Aposte em melhorias constantes**

Para garantir o melhor relacionamento com os seus clientes é preciso ser flexível. Escute questionamentos, sugestões e eventuais críticas dos seus clientes e não tenha receio em fazer ajustes nos seus processos para obter melhorias constantes.



### 3.9. Mantenha-se próximo dos seus clientes

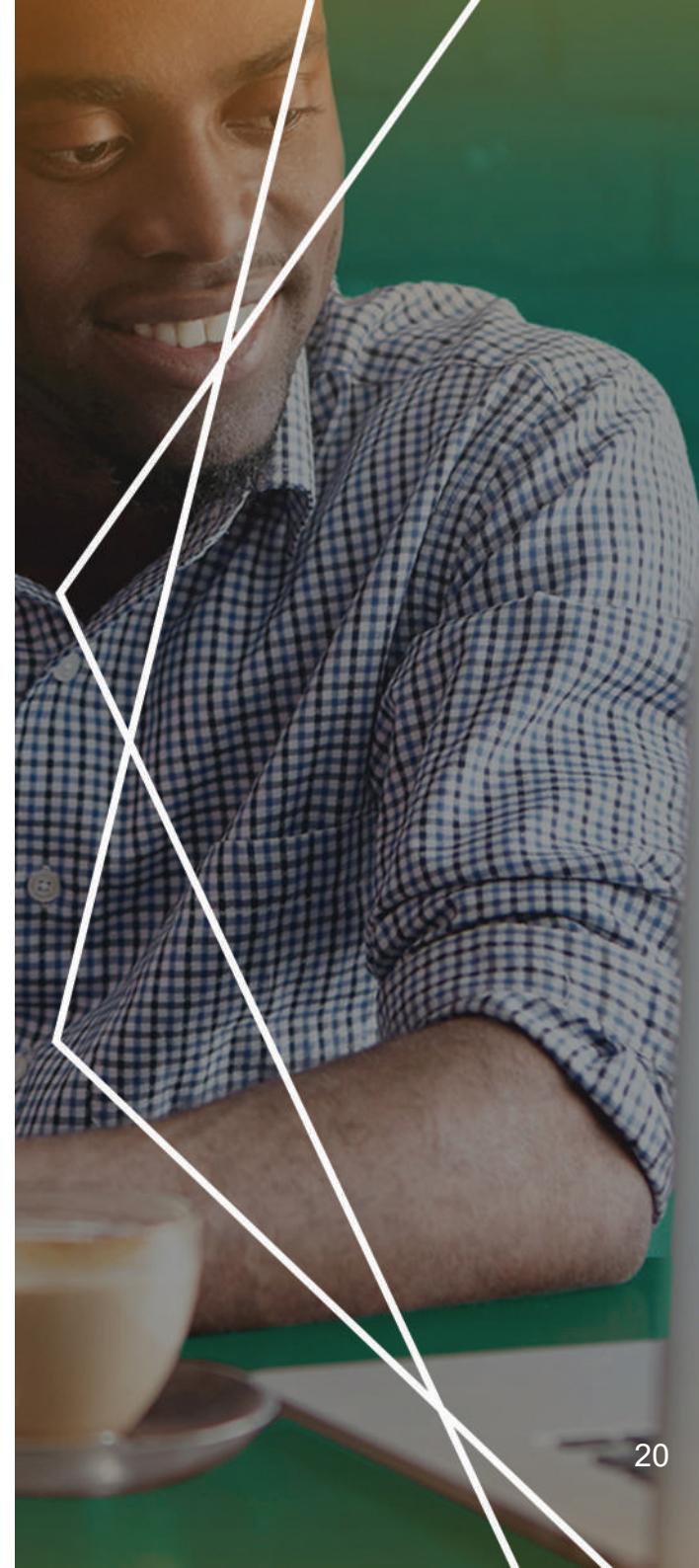
Dedique tempo para se manter próximo dos seus clientes. Garanta que ele seja escutado, entenda as suas necessidades e o que ele espera da sua empresa.

Quanto melhor for esse relacionamento, maiores serão as suas chances de atender aos seus desejos e fidelizá-lo.

Em todo atendimento online, atenda bem quem entra em contato. Deixe de lado qualquer tipo de preconceito, seja educado, empático e simpático, fazendo com que todos se sintam bem-vindos e saibam que são importantes para a sua empresa.

Procure oferecer um atendimento personalizado, tratando o seu cliente pelo nome (sempre que possível), evitando fornecer respostas engessadas e com uma linguagem robotizada. Elimine expressões técnicas para tornar o diálogo mais próximo.

Lembre-se de que o fato de o atendimento ser online não elimina aspectos do atendimento tradicional. Da mesma forma que uma pessoa que entra em um estabelecimento físico espera ser bem recepcionada e encontrar pessoas dispostas a resolverem seus problemas e a atenderem as suas solicitações, o atendimento online do seu negócio também deve garantir isso. Portanto, faça todos os ajustes necessários para ter bons resultados!





# CONCLUSÃO

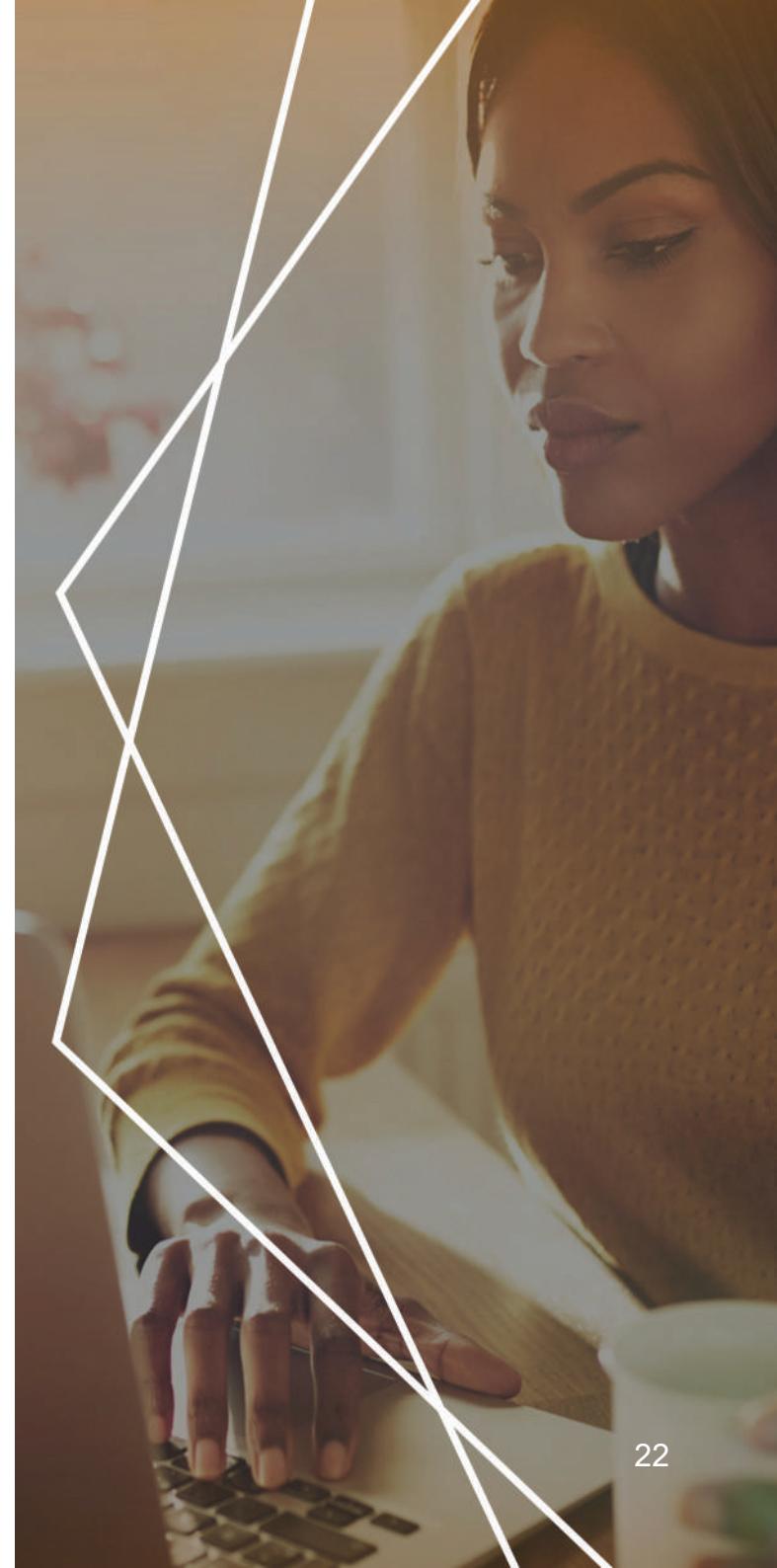
Neste ebook, vimos a importância de investir em ferramentas de atendimento online para pequenos negócios, já que é através desses canais que a sua empresa irá se aproximar dos seus clientes e entregar soluções rápidas e assertivas para as solicitações feitas por eles.

Esse é um diferencial que irá render bons resultados para o seu negócio, tornando-o muito mais forte e competitivo.

Também apresentamos os principais canais de atendimento online e oferecemos diversas dicas de como prestar o melhor atendimento online para pequenos negócios.

Esperamos que você coloque as nossas sugestões em prática e comece agora mesmo a obter os melhores resultados!

Gostou deste ebook? Então continue acompanhando nossos conteúdos e tenha mais informação sobre o mundo dos negócios e sobre como tornar seu empreendimento mais lucrativo.





*Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Bahia*

O Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) é um entidade privada sem fins lucrativos, que conta com uma rede de quase 700 pontos de atendimento presencial em todo o Brasil, sendo 27 somente na Bahia. Com o apoio e a orientação do Sebrae, as micro e pequenas empresas se fortalecem e geram mais empregos e renda para todo o Brasil.

O Sebrae na Bahia foi concebido para apoiar e fomentar a criação, a expansão e a modernização das micro e pequenas empresas do Estado, capacitando-as para cumprir, eficazmente, o seu papel no processo de desenvolvimento econômico e social. Para facilitar o atendimento em diversas regiões do estado, foram inauguradas diversas unidades de atendimento.

Desta forma, o Sebrae na Bahia fica ainda mais próximo de seus clientes, oferecendo soluções em educação, consultoria, acesso ao crédito e ao mercado, além de incentivar a abertura de novos pequenos negócios e a qualificação das empresas já existentes.

Tudo para fomentar o progresso econômico e social do povo.

**0800 570 0800**  
[www.ba.sebrae.com.br](http://www.ba.sebrae.com.br)

