

#SebraeMT

E-BOOK
SEBRAE



Dicas e Cuidados no Atendimento ao Cliente





O ato de atender está diretamente relacionado com o ato de cuidar. Cuidado que se inicia dentro da empresa, com os colaboradores, e transborda para os clientes.

Neste e-book reunimos dicas valiosas para cuidar do atendimento ao cliente da sua empresa.





Cuidar da segurança e bem-estar dos colaboradores é o primeiro passo

01

Transmita informações claras e consistentes aos colaboradores sobre as estratégias de funcionamento do negócio.

Garanta que os profissionais com sintomas do Covid-19 fiquem afastados das atividades.

02



Cuidados para atendimento presencial (serviços essenciais)

03

No atendimento ao público, os funcionários devem manter uma distância mínima de um metro e evitar o contato físico com o cliente, como aperto de mãos e abraços. Palavras gentis e um sorriso são suficientes para deixar o cliente a vontade.

Para auxiliar na higiene pessoal de colaboradores e clientes, disponibilize álcool em gel na entrada das lojas e/ou locais estratégicos como, por exemplo, balcão de atendimento.

04

Importante: os colaboradores devem utilizar o álcool em gel sempre que tiver contato com dinheiro, sacolas, máquinas de cartão e cartões.

05

Estimular a lavagem das mãos também ajuda na prevenção. Exiba cartazes informativos orientando a lavagem adequada das mãos com água e sabão e identifique os locais disponíveis para a lavagem das mãos em seu estabelecimento.

Mantenha o ambiente limpo e arejado. Limpe periodicamente todas as superfícies tocadas com frequência. Corrimão, mesas, cadeiras, além de telefones, maçanetas e teclados. Cuidado também com os equipamentos. Siga as instruções de limpeza recomendadas pelos fabricantes.

06



Cuidados para atendimento remoto e delivery:

07

Com o isolamento social e a queda na circulação de pessoas nas ruas, ir até os clientes é a principal estratégia adotada pelas empresas. E assim como no atendimento presencial, alguns cuidados são essenciais para reter e fidelizar clientes:

- Cumpra prazos
- Diversifique os meios de pagamentos
- Disponibilize horários flexíveis
- Comunique a novidade aos clientes
- Estabeleça parcerias



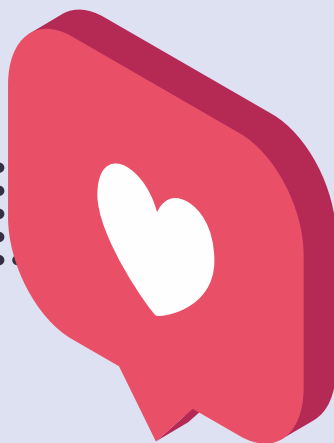
08

No momento da entrega, o entregador deve seguir todos os cuidados que requer um atendimento presencial. O uso de máscaras e luvas também é recomendado. Deixar as encomendas na portaria dos edifícios ou do lado de fora das residências evita o contato direto.

09

Higienizar e embalar os produtos garante a segurança do cliente e não se esqueça de orientá-los quanto a higienização antes de guardar e consumir seus produtos.

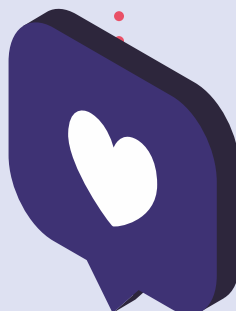




10

Para superar as expectativas do cliente, que tal enviar um bilhete para incentivá-lo a permanecer em casa?

Se coloque a disposição para atender suas necessidades.





Ficha técnica:

José Guilherme Barbosa Ribeiro - **Diretor Superintendente**
Eliane Ribeiro Chaves - **Diretora Técnica**
Eneida Maria de Oliveira - **Diretora Administrativa Financeira**

Gerência de Competitividade Empresarial e Territorial
Gerência de Desenvolvimento de Seres Humanos
Gerência de Marketing, Comunicação e Relacionamento

Lorrayne Aparecida de Menezes - **Conteudista**
Analista Técnica do Sebrae Mato Grosso



E-BOOK SEBRAE



WHATSAPP
(63) 9 9971-2198



INSTAGRAM
SEBRAETO



FACEBOOK
SEBRAETOCANTINS



CENTRAL DE RELACIONAMENTO
0800 570 0800



PORTAL SEBRAE
SEBRAE.COM.BR/TOCANTINS

**Ebook produzido e cedido
pelo Sebrae Mato Grosso**