

Atendimento Ao Público

O primeiro princípio para o bom atendimento, foco no cliente, postula que é necessário que o usuário fique satisfeito com a qualidade dos serviços prestados.

O segundo princípio estabelece que o serviço deve atender a uma real necessidade do usuário. Ele é relacionado à dimensão da validade, isto é, o serviço (produto, informação) deve ser exatamente como o usuário espera, deseja ou necessita que ele seja.

O terceiro princípio diz respeito à manutenção da qualidade dos serviços. O padrão de qualidade mantido ao longo do tempo é que leva à conquista da confiabilidade.

Para agirmos com base nesses princípios, podemos nos orientar por algumas ações que imprimem qualidade ao atendimento, tais como:

Identificar as necessidades dos usuários;

Cuidar da comunicação (verbal e escrita);

Evitar informações conflitantes;

Atenuar a burocracia;

Cumprir prazos e horários;

Desenvolver produtos e/ou serviços de qualidade;

Divulgar os diferenciais da organização;

Imprimir qualidade à relação atendente/usuário;

Fazer uso da empatia;

Analisar as reclamações;

Acatar as boas sugestões;

Surpreender (encantar) os usuários.

Essas ações estão relacionadas aos indicadores competência, presteza, cortesia, paciência e respeito que podem ser percebidos e avaliados de forma positiva pelos usuários.

Por outro lado, arrogância, desonestidade, impaciência, desrespeito, imposição de normas ou exibição de poder tornam o atendente intolerável, na percepção dos usuários.

Destacamos ainda um fator crucial para a excelência no atendimento ao público: a empatia.

O estado de empatia implica, por exemplo, sentir a dor ou o prazer do outro como ele o sente e perceber suas causas como ele a percebe, porém sem perder nunca de vista que se trata da dor ou do prazer do outro.

A empatia é um tema muitas vezes negligenciado, mas a utilização adequada dessa ferramenta no momento em que as pessoas estão interagindo é fundamental. O bom atendimento requer a inclusão de frases como “Bom-dia”, “Boa-tarde”, “Sente-se, por favor”, ou “Aguarde um instante, por favor”, que, ditas com suavidade e cordialidade, podem levar o usuário a perceber o tratamento diferenciado que algumas organizações já conseguem oferecer ao seu público-alvo.

A comunicação é uma extraordinária ferramenta da qualidade no atendimento. Portanto, é preciso muito cuidado para evitar ruídos na comunicação, ou seja, é necessário reconhecer os elementos que podem complicar ou impedir o perfeito entendimento das mensagens.

Para entendermos melhor os ruídos da comunicação, é importante conhecermos a comunicação verbal e não verbal.

A comunicação verbal realiza-se oralmente ou por meio da escrita. São exemplos de comunicações orais: ordens, pedidos, debates, discussões, tanto face-a-face quanto por telefone, rádio, televisão ou outro meio eletrônico. Cartas, jornais, impressos, revistas, cartazes, entre outros, fazem parte das comunicações escritas.

A comunicação não verbal realiza-se por meio de gestos, mímicas, olhar, expressão facial e corporal, que podem reforçar ou contradizer o que está sendo dito. Cruzar os braços e as pernas, por exemplo, é um gesto que pode ser interpretado como posição de defesa.

Sendo nós mesmos consumidores em muitos momentos, podemos falar que uma boa experiência em atendimento é essencial para garantir a nossa satisfação e até mesmo fidelização. É por esse motivo que ter qualidade no atendimento é uma das principais preocupações das empresas.

As empresas se preocupam com o cliente porque ele é parte fundamental do seu funcionamento.

Além de o cliente ser responsável, de forma bem direta, pela sua sustentabilidade financeira, ele é a razão da existência de uma empresa.

Essa premissa simples já é capaz de nos dar uma amostra de como devemos levar a excelência do atendimento a sério se desejamos alcançar sucesso.

Por isso, no nosso artigo de hoje queremos te guiar, com passos práticos, pelo caminho pela busca da qualidade no atendimento.

Para isso, vamos falar sobre:

O que é qualidade;

A importância da qualidade no atendimento;

Os pilares da qualidade no atendimento;

Usando a tecnologia a seu favor;

Os erros que você não pode cometer em um atendimento;

Como ter qualidade no atendimento: 4 passos práticos.

Vamos juntos entender mais sobre tudo isso e aumentar a sua qualidade no atendimento!

O Que É Qualidade

Bom, estamos falando muito de qualidade no atendimento, mas o que é qualidade? Segundo o Dicionário do Aurélio, qualidade significa aptidão, excelência e talento.

Indo um pouco mais além, a ISO, International Standardization Organization, uma organização de padronização reconhecida em todo o mundo, define qualidade como:

"A adequação ao uso, a conformidade às exigências. A qualidade reside no que se faz – aliás – em tudo o que se faz – e não apenas no que se tem como consequência disso".

Ainda, a qualidade esconde uma certa subjetividade porque pode ser entendida por cada um de forma diferente. Às vezes o que é qualidade para um não é para outro.

Se fizéssemos uma pesquisa de campo perguntando para diferentes pessoas "o que é qualidade para você?", provavelmente iríamos encontrar as mais diversas respostas.

Podemos afirmar que a qualidade no atendimento está ligada aos sentimentos que temos em relação ao que consideramos o que é bom ou ruim.

Mas uma coisa é inegociável quando falamos nesse assunto: consideramos a qualidade de alguma coisa quando ela atende às expectativas que temos.

Logo, já vai aí uma dica superimportante: para ter qualidade no atendimento é importante conhecer o seu público muito bem.

Sem conhecer quem você quer atingir, como vai saber se o seu atendimento tem suprido as expectativas do público em questão?

Ou ainda, como saber o que o seu público quer nesse atendimento?

Conhecendo o seu público, você tem uma direção de como agir e de o que oferecer. Assim, a qualidade no atendimento será alcançada e a satisfação do cliente garantida.

A Importância Da Qualidade No Atendimento

O Relatório Global de SAC Multicanal da Microsoft de 2015 trouxe dados que mostraram que 62% dos clientes já decidiram, em algum momento, não comprar um produto ou contratar um serviço devido a experiências negativas com o atendimento.

Como já citamos, e também como ratificado pela pesquisa, é essencial que o cliente tenha uma boa experiência com o atendimento para que a sua satisfação seja garantida.

A experiência que ele tem durante o atendimento é decisiva para a compra daquilo que você está oferecendo.

Nisso reside a grande importância da qualidade no atendimento: se o atendimento não for satisfatório, aquele que era um cliente em potencial não se tornará um consumidor seu e muito provavelmente não vai voltar.

E pior, com experiências negativas você ainda corre o risco de criar um detrator por causa de um atendimento ruim.

O detrator é aquela pessoa que vai falar mal da sua marca para amigos e familiares prejudicando a sua imagem perante o seu público.

Isso é bem sério e com certeza você não quer ver isso acontecendo no seu negócio.

Por outro lado, enquanto um atendimento sem qualidade faz com que você perca clientes, um bom atendimento auxilia até mesmo na retenção de clientes.

A experiência positiva de um bom atendimento cria uma satisfação tão grande no cliente que é capaz até mesmo de gerar uma afinidade com a marca.

Com isso, você consegue fidelizar o seu cliente e ainda criar um promotor do seu negócio, que é aquele que vai falar bem da sua empresa!

E com certeza é isso que você mais quer, já que a indicação do seu serviço é tida como uma das maneiras mais confiáveis de marketing.

Se interessou sobre esses conceitos de detratores e promotores? Eles vêm do NPS, o famoso Net Promoter Score.

O NPS consiste em uma pesquisa realizada com os clientes com base em uma pergunta: "em uma escala de 0 a 10, quanto você indicaria nossa marca a um amigo ou familiar?"

A partir da nota dada, é possível determinar em qual daquelas categorias o cliente vai se encaixar.

De 0 a 6, o cliente é detrator. Entre 7 e 8 ele é neutro e acima disso, promotor. Essa é uma forma direta e eficaz de conhecer um pouco mais a respeito dos seus clientes.

Com qualidade no atendimento você evita detratores, cria promotores e fideliza os seus clientes. Só coisa boa, não é mesmo?

Agora que sabemos a importância da qualidade no atendimento, vamos falar sobre os pilares que dão base para que isso seja possível.

Os Pilares Da Qualidade No Atendimento

Até aqui já deu para entender o quão é prejudicial não se preocupar com a qualidade no atendimento.

Mas além desse entendimento, é importante sabermos os princípios que constituem a base dessa tão importante qualidade.

Esses pilares são as posturas sem as quais é impossível ter qualidade no atendimento. Vamos conferir quais são? Continue a leitura.

- Foco no cliente

Um conceito que tem sido amplamente utilizado hoje em dia é o Customer Success (CS).

O CS pode ser entendido como uma nova maneira de se ver o cliente. Com essa metodologia, o cliente e seus objetivos são prioridade.

Antes de pensar nas metas da empresa, pensa-se nas metas do cliente. Isso porque acreditamos que se o seu cliente está alcançando o sucesso desejado, você também estará.

Logo, busca-se criar um relacionamento com o cliente de maneira a auxiliá-lo, a partir do serviço que ele contratou, a alcançar seus objetivos e sonhos.

É importante que a empresa esteja de fato comprometida com as metas do cliente e deixe isso bem claro para ele durante o atendimento.

No Sucesso do Cliente, o foco é todo nele!

- Personalização

Oferecer um atendimento personalizado é uma das bases para se ter qualidade no atendimento.

Novamente como consumidores, podemos afirmar que não é agradável quando percebemos que alguém está simplesmente seguindo um script de atendimento.

O cliente se sente bem quando percebe que o atendente o está tratando de maneira única. Chamar o cliente pelo nome é o primeiro passo para prestar esse tipo de atendimento.

Quando falamos em personalização, a qualidade no atendimento é garantida. Para que ele ocorra, é essencial contar com empatia por parte do atendente.

Empatia é a capacidade que uma pessoa tem de se colocar no lugar da outra e é justamente isso que o cliente espera do atendimento.

Ele quer que o funcionário que está realizando o atendimento procure de fato entender quais são suas necessidades e anseios.

Quando nos colocamos no lugar de uma pessoa, agimos como se a situação fosse nossa e, por isso, acabamos desempenhando um papel mais dedicado na busca por uma solução.

Logicamente algumas coisas não podem faltar em qualquer atendimento. Mas isso não significa automatização do processo de atendimento do cliente.

Ofereça um atendimento personalizado, e também humanizado, e você verá a qualidade no atendimento da sua empresa alcançar níveis nunca experimentados.

- Administração do tempo

Atualmente, o fluxo de informações e pessoas se dá de maneira intensa e tudo acontece muito rápido.

Fazer o cliente esperar para resolver algum problema ou tirar uma dúvida é o mesmo que pedir uma queda significativa na sua qualidade no atendimento.

Ninguém gosta de esperar. Isso é um fato. Há quem afirme que tempo é dinheiro e as pessoas ficam rapidamente insatisfeitas quando são forçadas a esperar por muito tempo.

Não faça isso com o seu cliente.

Busque maneiras de otimizar o seu tempo e aumentar a produtividade da sua equipe. Com certeza, seguindo esse pilar você terá um aumento da sua qualidade no atendimento.

Além desses três pilares principais, vai aí mais uma dica importante: busque sempre surpreender o seu cliente.

Antigamente, era possível agradar um possível cliente, convertê-lo em consumidor e também fidelizá-los com pouco. Hoje não é mais assim.

A sua equipe de atendimento precisa oferecer uma experiência ao cliente e não apenas um produto ou serviço.

Com o aumento da concorrência em quase todos os segmentos do mercado, as pessoas compram não apenas pelo produto em si, mas pela identificação que criam com a marca.

Logo, fazer o básico não é mais o suficiente. É preciso fazer mais.

Usando a tecnologia a seu favor

Hoje vivemos em um mundo virtual. Podemos fazer diversas atividades sem mesmo sair de casa: trabalhar, fazer compras, pagar contas e por aí vai.

Nos últimos anos, a tecnologia se desenvolveu de uma forma incrível trazendo inovação atrás de inovação e o melhor, junto com a acessibilidade para o nosso cotidiano.

Diante de todas essas novidades, é imprescindível que usemos essas tecnologias a nosso favor.

Uma dessas tecnologias que estão sendo muito utilizadas pelo setor de Tecnologia da Informação (TI) é o sistema de chamados.

Mas o uso de um sistema que possibilita o controle de atendimentos não é exclusivo da área de TI. Qualquer empresa de qualquer segmento pode implementar um desses na sua gestão.

Um sistema de chamados nada mais é que uma plataforma virtual que centraliza todas as informações pertinentes aos atendimentos realizados.

Esse tipo de sistema é classificado como sistema help desk e tem gerado grandes resultados para muitas empresas que o implementam.

Através do uso de uma plataforma assim podemos ter vários benefícios. Vamos citar alguns para você:

Registro, armazenamento e análise de dados referentes aos clientes;

Criação de um banco de dados;

Proporciona maior organização;

Possibilita um estudo do cliente;

Aumento da produtividade;

Otimização do tempo;

Automatização da parte burocrática do processo de atendimento;

Diminuição de reclamações.

Viu quanta coisa? Controlar os seus atendimentos é muito importante para que eles sejam cada vez melhores.

Outra tecnologia que pode ter um aumento significativo na qualidade no atendimento é a plataforma CRM. A sigla, em inglês, quer dizer Customer Relationship Manager, ou seja, Gestão de Relacionamento com o Cliente.

O CRM conta com uma lista de clientes, potenciais e atuais, contendo dados como nome, endereço, os momentos de contato com a sua empresa, as visitas que o cliente fez, presenciais ou até mesmo virtuais, bem como características e preferências pessoais.

O CRM é muito mais que uma lista elaborada de contatos, além de reunir e integrar todas essas informações de maneira a direcionar os esforços da sua equipe de vendas.

São muitas tecnologias que podem melhorar a qualidade no atendimento da sua empresa. Não deixe de se informar a respeito de qual delas é melhor para o seu negócio.

Os erros que você não pode cometer em um atendimento

Estamos falando muito das coisas que devemos fazer para ter qualidade no atendimento, mas também é importante falarmos daquilo que não podemos fazer.

Recrutamento indevido

Um pouquinho antes de pensar no atendimento em si, temos um fator muito importante a analisar: a definição da sua equipe.

Pode parecer uma questão distante da qualidade no atendimento, mas não é.

Ter um time composto por pessoas que estão realmente determinadas a trabalhar desempenhando a melhor versão de si mesmas faz muita diferença!

É preciso contratar pessoas que tenham afinidade com a cultura organizacional e que demonstrem engajamento nos objetivos da empresa.

Contratar uma pessoa que não se encaixa naquilo que você precisa só porque você tem que contratar alguém é como dar um tiro no próprio pé.

Portanto, contrate pessoas que demonstrem dedicação e entusiasmo. Essas características são essenciais para a qualidade no atendimento.

Despreparo da equipe

Depois de já ter um bom time, é preciso pensar em como capacitar essas pessoas.

Ter uma equipe de vendas, e/ou de atendimento, que não está preparada para lidar com o cliente é algo impensável.

Capacite o seu time com treinamentos sobre neurovendas, spin selling, comunicação interna e gatilhos mentais.

Esses são alguns dos assuntos que possuem influência direta no desempenho da sua equipe.

Outro ponto relativo ao despreparo da equipe é que muitas vezes os próprios atendentes não sabem tudo o que precisam saber sobre o produto ou serviço que estão vendendo.

Isso é simplesmente horrível.

O cliente não vê credibilidade no atendimento ou então pode ficar incomodado com a falta de alguma informação que é importante para ele.

Não deixe de preparar a sua equipe! Esse é um ponto chave para ter qualidade no atendimento.

Abordagem do cliente

Entender o cliente é fundamental para ter qualidade no atendimento. Muitos atendentes, na ânsia de fechar um contrato, por exemplo, acabam cometendo muitas ações equivocadas.

Uma delas é o contato excessivo através de e-mails ou ligações. Esse tipo de abordagem deixa o cliente extremamente desconfortável e, portanto, propício a procurar outra empresa.

Outra ação que não deve se repetir por parte do atendente é falar demais. Se você está falando muito, com certeza está escutando pouco.

E o cliente gosta de ser ouvido para que seja entendido plenamente.

Tratamento inadequado ao cliente

Outra coisa que com certeza nenhum cliente gosta é de ser tratado mal. Lembra que no nosso post já comentamos da empatia?

Vamos bater nessa tecla de novo, porque ela é muito importante!

O atendente deve se colocar no lugar do cliente, buscando entender a situação na qual ele se encontra e os seus principais anseios.

Além disso, a educação é algo básico: é muito importante não atender de cara feia e não usar tons agressivos ou irônicos na hora de falar com o cliente.

Ao tratar o cliente, nunca o julgue. Além de ser extremamente antiético, pode trazer uma imagem negativa para o seu negócio e acabar atrapalhando a prospecção de outros clientes.

Todos os clientes devem ser tratados com muita excelência e empenho!

Gerenciamento da Equipe

A primeira coisa errada em relação a esse assunto é não fazer um gerenciamento. Mas se você faz, é preciso que ele seja feito com diligência.

Não ter métricas que acompanhem o trabalho da sua equipe é um equívoco muito grande.

As métricas são de extrema importância para acompanhar os resultados que o time tem alcançado e sem elas esse trabalho fica muito superficial.

Realizar esse gerenciamento vai trazer insumos que vão possibilitar o direcionamento dos esforços da sua equipe para potencializar os resultados.

Uma métrica bem importante nesse gerenciamento é o Churn Rate.

Essa taxa mensura o número de cancelamentos do serviço em um determinado período de tempo. Assim, você pode saber se os seus clientes estão satisfeitos ou não.

Use e abuse das métricas existentes para gerenciamento de equipes! Com certeza esse acompanhamento vai trazer muitos benefícios para a sua gestão.

Vamos relembrar o que vimos até aqui? Falamos de o que é qualidade, da importância da qualidade no atendimento e também das tecnologias disponíveis que temos para auxiliar o nosso sucesso.

Além disso, já vimos também os erros que não podemos cometer em um atendimento e agora, para finalizar, vamos ver passos práticos de como ter qualidade no atendimento!

Como ter qualidade no atendimento: 4 passos práticos

Depois de falar tanto em qualidade no atendimento, ainda temos dicas infalíveis para te ajudar nesse processo!

1º passo – Estudo

Como já comentamos, conhecer bem o seu público faz toda a diferença para se ter ou não uma boa qualidade no atendimento.

É necessário entender tudo aquilo que o seu público deseja, quer, espera e precisa. Para ajudar nessa tarefa, escute os clientes que já são parte da sua empresa.

Tanto aqueles que consumiram uma vez, quanto os que são fiéis à sua marca.

Através de feedbacks, busque saber o que eles acham do atendimento e também do produto que você oferece.

Faça um estudo das personas que consomem aquilo que você oferece. Busque conhecer a fundo o seu público. Esse é o primeiro passo.

2º passo – Criação

Agora, já entendendo o que o seu público quer e as suas principais características, busque criar um processo de atendimento ao cliente que encante!

Você tem o produto que o seu possível cliente quer comprar, então agora é a hora de fazê-lo se encantar com ele.

Apresentar o produto, em muitos momentos não é suficiente. É importante ter estratégias de como fazer essa apresentação a fim de cativar o cliente.

Para criar essa estratégia, é preciso entender os hábitos, as preferências e o estilo de vida do seu público.

Somente assim você vai conseguir criar um discurso envolvente ao cliente. Deu para perceber que o primeiro passo é essencial para concluir o segundo? Sem um o outro é praticamente impossível.

3º passo – Padronização

Calma, não estamos nos contradizendo! Em outro momento desse artigo afirmamos que o atendimento deve ser personalizado e que nenhum cliente gosta quando o atendente segue um script.

Isso continua sendo verdade.

A padronização a qual nos referimos nesse momento é relacionada à forma de trabalhar o relacionamento com o cliente.

Vamos exemplificar para ficar mais fácil de entender.

Você não precisa criar um roteiro inflexível para realizar um atendimento, mas é importante que haja um padrão no momento de fazer o estudo do cliente e também o armazenamento dos dados dessa pessoa.

Assim você mantém a organização que te ajuda a alcançar melhores resultados.

4º passo – Motivação da equipe

Ter uma equipe engajada e motivada é fundamental para ter qualidade no atendimento.

Se sua equipe não está envolvida nos objetivos de atendimento da empresa, provavelmente eles não serão alcançados.

Uma maneira de motivar a equipe dentro da sua empresa é através da gamificação. Gamificação, ou gamification, consiste em aplicar conceitos de games em contextos diferenciados.

Por exemplo, é possível criar um tipo de ranking interno com pontuações para cada ação realizada e uma bonificação quando alguma meta for alcançada.

É uma técnica que tem sido muito utilizada para envolver os colaboradores da empresa um objetivo comum.

Esses quatro passos práticos vão te ajudar a desenvolver um nível de qualidade no atendimento que vai fazer o seu negócio prosperar.

[illegible]