

# As atitudes do profissional de atendimento conforme o tipo de cliente e postura

---

Curso: TAF06

UFCD 0704: Atendimento - técnicas de comunicação

Formadora: Neusa Fontes

Formando: Francisco Reis



## Introdução

---

Sabemos que o atendimento é um elemento-chave em qualquer negócio, e um bom atendimento é fundamental para manter e conquistar clientes. No entanto, cada cliente é único, com diferentes necessidades e expectativas, e por isso é necessário que o profissional de atendimento esteja preparado para lidar com cada um deles de forma adequada.

# Quais são os tipos de clientes que existem?

Existem diversos tipos de personalidades entre os compradores, e é possível classificar os tipos de clientes em cerca de 10 categorias diferentes. Essas categorias podem ser divididas da seguinte forma:

- [O cliente indeciso.](#)
- [O cliente silencioso.](#)
- [O cliente conflituoso.](#)
- [O cliente orgulhoso.](#)
- [O cliente amigável.](#)
- [O cliente metódico.](#)
- [O cliente tagarela.](#)
- [O cliente tímido.](#)
- [O cliente cético.](#)
- [O cliente apressado.](#)

# o cliente indeciso

---

Esse tipo de cliente frequentemente apresenta diversas dúvidas sobre o produto ou serviço que deseja adquirir e, por isso, procura informações detalhadas sobre as suas características. Essa procura pode prolongar consideravelmente o processo de compra relativamente ao tempo médio.





# A forma de atender

É importante não impor nada a esses clientes e o vendedor deve ter paciência ao lidar com eles. Todas as informações solicitadas pelos clientes devem ser fornecidas para ajudá-los a decidir de compra. É recomendado mostrar apenas uma linha limitada de produtos para evitar aumentar a indecisão do cliente. Mostrar muitos produtos pode dificultar a tomada de decisão.



# Erros que devem ser evitados

Recomenda-se evitar alimentar a indecisão do cliente, isso pode afetar negativamente a venda do produto. É importante dar espaço ao cliente para que ele possa pensar sobre a sua decisão e, assim, tomar a melhor escolha ao adquirir o produto ou serviço. Por isso, é aconselhável não sobrecarregar o cliente com informações excessivas, isso pode aumentar as suas dúvidas. O vendedor deve fornecer apenas as informações necessárias para esclarecer as dúvidas do cliente.



# o cliente silencioso

---

Esses clientes são geralmente silenciosos e reservados, preferindo ouvir mais do que falar. Eles são habilidosos em ocultar as suas motivações, evitando mostrar as suas emoções, dificultando entender as suas intenções. Embora não falem muito sobre o produto que desejam, são capazes de refletir sobre ele em silêncio.







# A forma de atender

O vendedor precisa ser sensível e gentil com esses clientes, precisa encontrar uma forma de obter respostas para atender às suas necessidades. Uma abordagem pode ser mostrar um folheto informativo do produto para estimulá-los a fazer perguntas sobre o produto desejado. Quando esses clientes falam, o vendedor deve estar atento para ganhar a sua atenção.





# Erros que devem ser evitados

O vendedor deve evitar elevar a voz ao atender esses clientes, mesmo que pense que não estão a ouvir. Além disso, o vendedor deve abster-se de interrompê-los quando eles expressam a suas opiniões sobre o produto em que estão interessados, pois esses clientes costumam falar pouco. No entanto, silêncios prolongados também devem ser evitados para evitar tornar o ambiente desconfortável.



# o cliente conflituoso

---

Esses clientes tendem a discutir muito relativamente ao produto e costumam manter uma atitude egoísta e superior relativamente aos vendedores, o que pode levar os vendedores a perder a paciência com eles.





# A forma de atender

É importante lidar com esses clientes com firmeza e segurança, utilizando uma comunicação assertiva para evitar discussões agressivas. É fundamental ouvir as suas preocupações e manter a atenção e o bom humor durante a interação.



# Erros que devem ser evitados

É importante evitar discussões, isso pode gerar problemas para o funcionário. É necessário não se ofender com possíveis sarcasmos que o cliente possa usar e nunca levar críticas para o lado pessoal, isso pode criar uma atitude emocional. Também é importante que o vendedor não tenha medo e saiba lidar com eles de forma profissional e segura.



# o cliente orgulhoso

---

Esses tipos de clientes apresentam um alto grau de autoconfiança, o que os leva a acreditar que possuem amplo conhecimento sobre os produtos vendidos. Geralmente tentam dominar a conversa de vendas, subestimando diretamente o conhecimento do vendedor. Sentem-se superiores e costumam desconsiderar conselhos práticos oferecidos. Esses clientes procuram constantemente a atenção dos vendedores, principalmente para demonstrar o seu próprio conhecimento, o que pode torná-los bastante irritantes.





# A forma de atender

Para conquistar a atenção e confiança desses clientes, é essencial fornecer informações precisas e objetivas sobre os produtos oferecidos. É importante demonstrar interesse no que o cliente está a dizer e ouvir as suas dúvidas e preocupações com paciência e tranquilidade. É recomendado adotar uma comunicação assertiva e evitar discussões desnecessárias que possam gerar conflitos.



# Erros que devem ser evitados

Perder tempo tentando convencer esses clientes de que estão errados. Além disso, é importante evitar mostrar fraqueza ou impaciência e nunca interrompê-los enquanto falam, isso pode ofendê-los. Evitar elogiar demais esses clientes, pois isso pode inflamar o seu ego, bem como evitar elogios falsos, pois esses clientes geralmente sabem distinguir entre um elogio sincero e um falso.

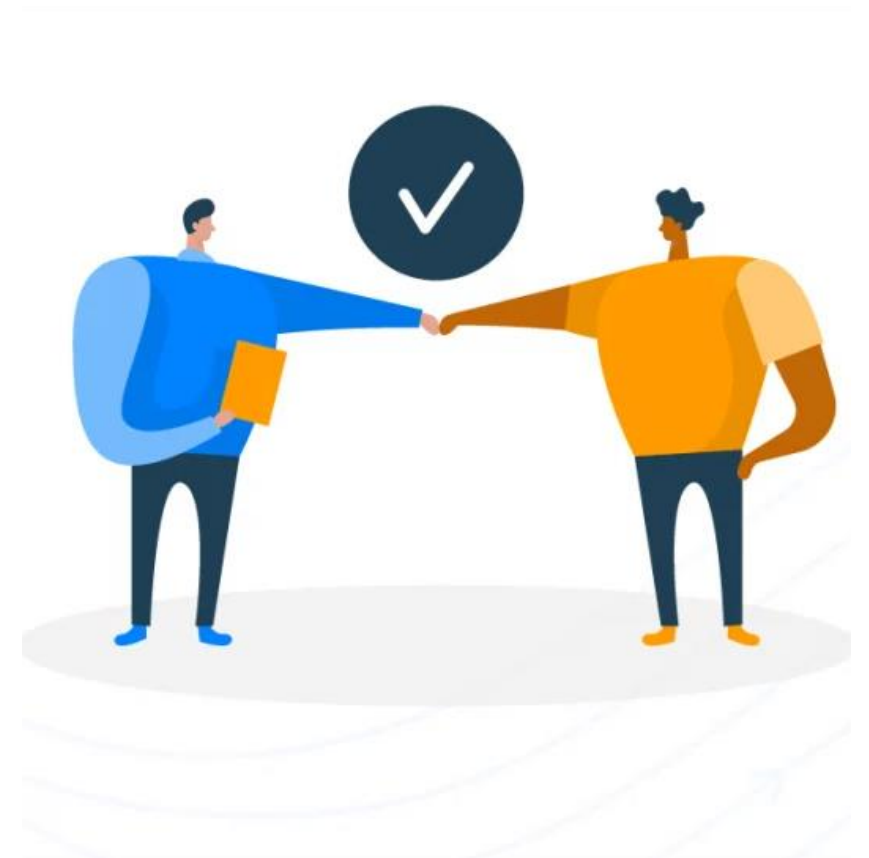




# o cliente amigável

---

Esse tipo de cliente é geralmente recetivo às orientações do vendedor, prestando muita atenção às suas palavras. Além disso, é comum concordar com as sugestões dos vendedores sobre os produtos disponíveis para compra. No entanto, eles costumam ficar indecisos relativamente à decisão de efetuar ou não a compra.





# A forma de atender

Se o cliente demorar muito para decidir se compra ou não o produto, o vendedor deve fazer um resumo das vantagens do produto que já foram discutidas e nas quais o cliente concordou.



# Erros que devem ser evitados

Devido à tendência à indecisão desse tipo de cliente, é importante não prolongar muito o processo de venda para evitar que ele desista da compra.



# o cliente metódico

---

Esses clientes são caracterizados por serem muito independentes nas suas decisões e, ao mesmo tempo, reservados e pouco falantes. São metódicos nas suas compras e procuram obter informações úteis para avaliar cuidadosamente os prós e contras antes de decidir.





# A forma de atender

O vendedor deve manter a calma e explicar as especificações do produto quantas vezes for preciso. É importante que todos os argumentos do vendedor sejam objetivos e concretos, para que o comprador metódico possa tomar uma decisão bem informada.



# Erros que devem ser evitados

É fundamental evitar pressionar o cliente, ele precisa avaliar cuidadosamente as características apresentadas pelo vendedor antes de decidir.



# o cliente tagarela

---

Ele é um cliente muito falante e pode acabar contando histórias da sua vida pessoal, o que pode desviar o foco da compra em si.







# A forma de atender

Para que o cliente mantenha o foco na sua intenção de compra, é importante que a sua atenção esteja direcionada para o produto. Nesse sentido, o vendedor deve assumir o controle da conversa com firmeza e evitar desvios para tópicos irrelevantes.



# Erros que devem ser evitados

É importante não discutir assuntos pessoais com esse tipo de cliente e manter o foco na venda do produto. É necessário ter paciência com eles durante a conversa.



# o cliente tímido

---

Esses clientes tendem a evitar ou minimizar o contacto com os vendedores e podem se sentir desconfortáveis em expressar a suas opiniões sobre os produtos.





# A forma de atender

Recomenda-se estabelecer um ambiente acolhedor e confiável, oferecendo suporte visual, como catálogos. Para fornecer mais informações sobre o produto, o cliente deve ser levado para uma área reservada, onde se sinta confortável para fazer perguntas.



# Erros que devem ser evitados

É importante respeitar o espaço pessoal desses clientes e evitar encará-los para não gerar desconforto. Além disso, é recomendado não fazer perguntas na frente de outros clientes, para não constranger essa pessoa.



# o cliente céptico

---

Esses clientes tendem a focar nos aspectos mais negativos dos produtos e podem se sentir manipulados pelo vendedor ou pelas estratégias de venda. Eles costumam estar na defensiva durante a interação com os vendedores.





# A forma de atender

O vendedor deve estar preparado para destacar as vantagens do produto após apresentar as suas possíveis desvantagens. É importante que o vendedor mantenha uma postura confiante e segura ao lidar com as reclamações dos clientes.





# Erros que devem ser evitados

É importante que as desvantagens do produto sejam mencionadas, assim como as suas vantagens, para que o cliente possa decidir informada. O vendedor deve manter a calma e paciência ao lidar com dúvidas e reclamações dos clientes. O acompanhamento do cliente deve ser mantido até que a compra seja finalizada.



# o cliente apressado

---

Esses clientes geralmente têm pouco tempo disponível para fazer compras, pois estão envolvidos em várias atividades às quais dedicam o seu tempo. Isso pode ser devido a uma grande produtividade ou talvez uma falta de organização nas suas vidas, o que os faz sentir pressa. Eles tendem a ter pouca paciência com os vendedores devido à sua agenda cheia.





# A forma de atender

É importante captar a sua atenção com ofertas atrativas. Encontrar o caminho mais curto para atender as necessidades do cliente e ir direto ao ponto, evitando fazê-lo esperar mais que o necessário, sendo objetivo e valorizando o tempo do cliente.



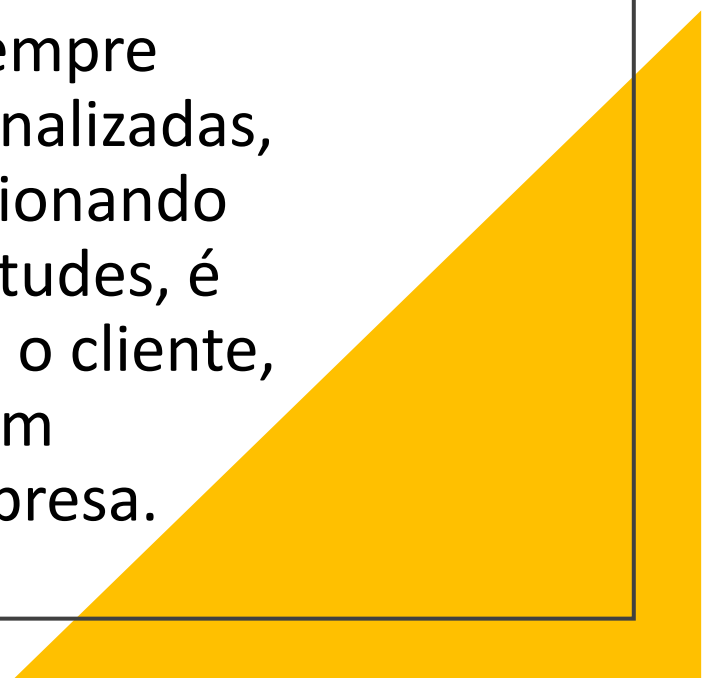
# Erros que devem ser evitados

Caso o cliente não esteja a prestar atenção ao vendedor, pode ser mais adequado adiar a venda para outro momento. Se o cliente estiver agitado, é aconselhável evitar qualquer tipo de conflito.



# Conclusão

Para oferecer um atendimento eficaz e satisfatório, é fundamental que o profissional de atendimento seja capaz de se adaptar às diferentes situações e aos diferentes tipos de clientes, mantendo sempre uma postura profissional e cordial. Que esteja sempre disposto a ajudar, seja proativo e ofereça soluções personalizadas, procurando superar as expectativas do cliente e proporcionando uma experiência positiva de atendimento. Com essas atitudes, é possível criar uma relação de confiança e fidelidade com o cliente, tornando-se não apenas um prestador de serviço, mas um parceiro de confiança e um promotor da imagem da empresa.

A large yellow triangle is positioned in the bottom right corner of the slide, pointing towards the top right.