

# Eduarda Sive de Oliveira

SUPERMERCADO- 001

---

Prof. JOÃO BAGGIO

Chapecó, 2017

# **ATENDIMENTO AO CLIENTE**



Em um cenário em que, cada vez mais, as empresas disputam pela preferência de um mesmo cliente, a qualidade no atendimento se tornou fundamental.

Os clientes se tornaram mais exigentes e conscientes não só de seus direitos, como também dos “mimos” que deverão receber para prestigiar uma empresa com sua preferência.

- Em primeiro lugar, os clientes esperam que os profissionais que o atendam se comprometam a ajudá-los a atingir seus objetivos;

- Em segundo, esperam obter sugestões e propostas de melhorias em suas atividades e seus processos;

- Esperam também que o profissional de vendas não coloque seus interesses acima dos deles;

Embora pareça simples atender a essas expectativas, pesquisas recentes demonstram que 97% das empresas não conseguem satisfazer mais do que 60% de seus clientes.

---

# Diferencial no atendimento ao cliente



## Atendimento eficaz

- Atenda a pessoa olhando nos olhos e de forma cordial.
- Preste tratamento personalizado chame pelo nome.
- Encaminhe o cliente, e, se possível, acompanhe-o até o local, sem lhe dar as costas.
- Utiliza vocabulário adequado a cada cliente.
- Paciência com pessoas que têm dificuldades para expressar-se e ou entender informações.
- Projete um visual agradável e de respeito.
- Desculpe-se por eventuais demoras.
- Não fume, não converse com outras pessoas nem desenvolva outras tarefas, ao mesmo tempo.

# Atendimento personalizado

---







## OS 7 PECADOS NO ATENDIMENTO

- ① APATIA
- ② DEMORA
- ③ TRATAMENTO FRIO
- ④ INSENSIBILIDADE
- ⑤ DESINFORMAÇÃO
- ⑥ DESRESPEITO
- ⑦ IGNORÂNCIA

PRINCIPAIS  
CAUSAS/DIFICULDADE

Falta de informação;  
Falta de orientação  
da empresa;  
Falta de preparação;





- I**  
O cliente tem o ouro, portanto ele dita as regras.
- II**  
O servir vem de dentro para fora; aquele que não é bem servido não serve bem.
- III**  
Provede as duas coisas que vossos clientes mais desejam: soluções para os nossos problemas e bons sentimentos.
- IV**  
Ouvi, eu vos digo: o cliente define a qualidade e o serviço.
- V**  
Cuidai de cada palavra que é proferida por vosso cliente.
- VI**  
Procurai por cliente insatisfeito e o lucro cairá sobre vós.
- VII**  
Não procureis satisfazer vosso cliente mas ide além de suas expectativas.
- VIII**  
Ensinai a toda e qualquer pessoa como agregar valor.
- IX**  
Fazei o que vosso concorrente faz, mas fazei-o mais vezes, melhor, mais rápido ou de maneira diferente.
- X**  
Honrai sempre vosso cliente mas satisfazei-vos a vós mesmos.



"Bom atendimento é aquele que leva como tempero uma boa pitada de bom humor, educação e sorriso no rosto. Simplesmente o que todo cliente mais deseja."

(Luiz Paulo Giachini)

kdfrases.com

*"As pessoas podem não lembrar o que você fez ou disse, mas sempre lembrarão de como se sentiram."*

**Zappos**  
com 