Comunicação e Atendimento ao Cliente - Turma 2024A

3.2 Atendimento telefônico

O atendimento telefônico é uma forma comum e eficiente de comunicação entre empresas e clientes. No entanto, como o contato visual e a linguagem corporal estão ausentes nesse tipo de interação, é crucial dominar habilidades específicas de comunicação para garantir um atendimento de qualidade. Nesta seção, discutiremos aspectos importantes do atendimento telefônico e forneceremos dicas para melhorar a experiência do cliente.

Antes de seguir, veja o vídeo abaixo. Ele apresenta duas simulações de atendimento telefônico.

▶

Clique aqui para versão em Libras



Transcrição do vídeo

O atendimento telefônico é relevante para empresas e clientes pelos seguintes motivos:

- Acessibilidade e conveniência: o atendimento telefônico permite que os clientes entrem em contato com a empresa de qualquer lugar e a qualquer momento, oferecendo uma forma rápida e conveniente de solucionar dúvidas e problemas.
- Economia de tempo e recursos: o atendimento telefônico pode ser mais eficiente do que o atendimento presencial, especialmente para questões simples e rápidas, economizando tempo e recursos tanto para a empresa quanto para o cliente.
- Personalização e solução de problemas: o contato direto por telefone permite um atendimento personalizado e focado nas necessidades específicas do cliente, contribuindo para a resolução eficiente de problemas.

Para aprimorar o atendimento telefônico, considere as seguintes dicas:

- 1. Atenda prontamente e com cortesia: responda às chamadas de maneira rápida e educada, identificando-se e à empresa, e oferecendo ajuda ao cliente.
- 2. Comunicação clara e assertiva: fale de forma clara e com um tom de voz agradável. Utilize linguagem simples e objetiva para transmitir informações e soluções, evitando jargões técnicos e termos complicados.
- 3. Pratique a escuta ativa: ouça atentamente o cliente e preste atenção aos detalhes, demonstrando interesse e compreensão. Faça perguntas para esclarecer as informações e validar o entendimento.
- 4. Mantenha a calma e a paciência: ao lidar com clientes insatisfeitos ou irritados, mantenha a calma e a paciência, procurando compreender a situação e oferecendo soluções de maneira respeitosa e compreensiva.
- 5. Tome notas e verifique informações: durante a chamada, faça anotações relevantes e verifique as informações fornecidas pelo cliente para garantir que as soluções sejam adequadas e eficazes.
- 6. Encerramento e acompanhamento: ao encerrar a chamada, confirme se as dúvidas e preocupações do cliente foram atendidas e agradeça pela ligação. Se necessário, ofereça acompanhamento para garantir a satisfação do cliente e resolver possíveis problemas futuros.

Última atualização: domingo, 30 jul 2023, 15:06

■ 3.1 Atendimento presencial

Seguir para...

3.3 Atendimento digital ▶