## Comunicação e Atendimento ao Cliente - Turma 2024A

## 3.1 Atendimento presencial

O atendimento presencial é uma forma direta e pessoal de interação com os clientes, onde o contato ocorre face a face. Essa modalidade de atendimento requer habilidades específicas de comunicação e relacionamento para garantir uma experiência positiva e satisfatória para o cliente. Nesta seção, abordaremos os aspectos-chave do atendimento presencial e forneceremos dicas para melhorar a qualidade desse tipo de atendimento.

Para começar, vamos observar um exemplo de mau atendimento presencial:

▶ 🎱 Clique aqui para versão em Libras



## Transcrição do vídeo

O atendimento presencial é importante para os clientes e para as empresas pelos seguintes motivos:

- Relacionamento humano: o contato direto permite a construção de relacionamentos mais fortes e duradouros com os clientes, criando empatia e confiança.
- Solução de problemas complexos: o atendimento presencial possibilita a resolução de problemas mais complexos, que exigem uma compreensão aprofundada e interações detalhadas.
- Fidelização de clientes: um atendimento presencial de qualidade pode gerar clientes satisfeitos e fiéis, que têm maior probabilidade de continuar fazendo negócios com a empresa e indicá-la a outros.

Para aprimorar o atendimento presencial, considere as seguintes dicas:

- 1. Aparência e postura profissional: mantenha uma aparência profissional e adequada, cuidando da higiene pessoal, vestimenta e postura. Isso transmite uma imagem de competência e respeito ao cliente.
- 2. Boas-vindas e apresentação: cumprimente o cliente com um sorriso e apresente-se, criando um ambiente acolhedor e amigável desde o início da interação.
- 3. Escuta ativa e comunicação eficaz: pratique a escuta ativa, prestando atenção às necessidades e preocupações do cliente. Use a comunicação verbal e não-verbal de maneira assertiva e clara para transmitir informações e soluções.
- 4. Mantenha o foco no cliente: concentre-se no cliente durante todo o atendimento, evitando distrações ou interrupções. Demonstre interesse e empatia, tratando o cliente com respeito e atenção.
- 5. Resolução de problemas e tomada de decisões: busque entender as necessidades do cliente e ofereça soluções adequadas e personalizadas. Seja proativo e responsável ao tomar decisões, sempre visando a satisfação do cliente.
- 6. Encerramento e feedback: encerre o atendimento de maneira cordial e educada, agradecendo ao cliente pela visita e solicitando feedback sobre a experiência. Isso demonstra que a opinião do cliente é valorizada e pode fornecer insights valiosos para melhorias futuras.

## O que não fazer no atendimento presencial

Em um atendimento presencial, certas atitudes e comportamentos devem ser evitados para garantir uma experiência positiva e satisfatória para o cliente. Aqui estão algumas dicas sobre o que não fazer em um atendimento presencial:

- 1. Desleixo na aparência: negligenciar a aparência pessoal e vestimenta pode transmitir uma imagem de desorganização e falta de profissionalismo. Mantenha uma aparência limpa e adequada ao ambiente de trabalho.
- 2. Falta de empatia: não demonstrar empatia e compreensão pelas necessidades e preocupações do cliente pode criar uma atmosfera negativa e dificultar a construção de um relacionamento de confiança.
- 3. Interrupções frequentes: interromper o cliente enquanto ele fala demonstra falta de interesse e respeito. Pratique a escuta ativa e permita que o cliente conclua seus pensamentos antes de responder.
- 4. Uso excessivo do celular ou outras distrações: focar no celular, conversar com colegas ou realizar outras atividades durante o atendimento pode fazer o cliente se sentir desvalorizado. Mantenha o foco no cliente e evite distrações.
- 5. Linguagem corporal negativa: cruzar os braços, evitar contato visual ou demonstrar impaciência por meio de gestos e expressões faciais pode afetar negativamente a percepção do cliente sobre o atendimento. Mantenha uma linguagem corporal aberta e receptiva.
- 6. Ser rude ou impaciente: tratar o cliente com grosseria ou impaciência pode gerar insatisfação e afetar a reputação da empresa. Seja sempre cortês, educado e paciente, mesmo em situações difíceis.
- 7. Falar demais ou monopolizar a conversa: dominar a conversa e não dar espaço para o cliente se expressar pode levar a malentendidos e frustrações. Equilibre a comunicação, permitindo que o cliente participe ativamente da interação.
- 8. Fornecer informações incorretas ou incompletas: fornecer informações imprecisas ou insuficientes pode gerar confusão e descontentamento. Certifique-se de compreender a situação e fornecer informações precisas e completas.
- 9. Não assumir responsabilidade: culpar outros colegas ou a empresa pelos problemas enfrentados pelo cliente pode minar a confiança e a credibilidade. Assuma a responsabilidade e trabalhe proativamente para encontrar soluções.
- 10. Ignorar o feedback do cliente: não dar importância ao feedback do cliente pode resultar em oportunidades perdidas de melhoria e crescimento. Valorize as opiniões dos clientes e utilize-as para aprimorar o atendimento e a experiência oferecida.

Para finalizar a aula, acompanhe este diálogo que criamos de um bom atendimento presencial:

Vendedor: Olá, seja bem-vindo à nossa loja! Meu nome é João. Como posso ajudá-lo hoje?

Cliente: Olá, João! Estou procurando um presente para o aniversário da minha esposa. Ela adora jardinagem, então pensei em algo relacionado a isso.

Vendedor: Ótima ideia! Temos uma variedade de produtos que podem interessar a sua esposa. Você prefere algo mais prático,

como ferramentas e acessórios, ou algo mais decorativo, como vasos e enfeites para jardim?

Cliente: Acho que ela gostaria de algo mais prático. Ela já tem muitos enfeites e vasos no jardim.

Vendedor: Entendi. Nesse caso, temos um kit de ferramentas de jardinagem de alta qualidade que inclui uma pá, um ancinho, uma tesoura de poda e uma luva. Além disso, oferecemos um livro com dicas de jardinagem e cuidados com as plantas. Acredito que ambos seriam ótimas opções de presente.

Cliente: O kit de ferramentas parece interessante, mas ela já tem algumas dessas ferramentas. O livro me parece uma boa opção. Pode me mostrar?

Vendedor: Claro! Aqui está o livro. Ele contém dicas e técnicas úteis para cuidar de diferentes tipos de plantas, além de informações sobre como criar um jardim sustentável e atraente. Acredito que sua esposa vá adorar!

Cliente: Parece ótimo! Vou levar o livro. Você tem algum papel de presente disponível?

Vendedor: Sim, temos várias opções de papel de presente e também podemos fazer um embrulho personalizado para você. Ficará pronto em apenas alguns minutos.

Cliente: Perfeito! Por favor, faça o embrulho. Agradeço pela sua ajuda e atenção, João.

Vendedor: De nada! Foi um prazer ajudá-lo a encontrar o presente perfeito para sua esposa. Enquanto preparo o embrulho, sintase à vontade para dar uma olhada em nossos outros produtos. Caso precise de mais alguma coisa, estarei à disposição.

Cliente: Obrigado, João. Vou dar uma olhada enquanto você prepara o embrulho.

Neste diálogo, o vendedor demonstra um bom atendimento presencial ao cumprimentar o cliente, apresentar-se, ouvir atentamente as necessidades do cliente, fornecer opções relevantes e personalizadas, e oferecer um serviço adicional (embrulho para presente). Além disso, o vendedor mantém uma postura educada e respeitosa durante toda a interação.

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

■ 2.5 Teste seus conhecimentos

Seguir para...

3.2 Atendimento telefônico ▶