

Comunicação e Atendimento ao Cliente - Turma 2024A

3.4 E-mail

O e-mail é uma das formas mais comuns de atendimento digital e continua sendo uma ferramenta importante para a comunicação entre empresas e clientes. Ele permite a troca de informações de maneira rápida, organizada e documentada, tornando-se uma opção eficiente para solucionar problemas e esclarecer dúvidas. Nesta subseção, abordaremos os aspectos específicos do atendimento por e-mail e forneceremos dicas para melhorar a experiência do cliente neste canal.

Dicas para melhorar o atendimento por e-mail:

1. Assunto claro e informativo: utilize uma linha de assunto clara e informativa, que descreva brevemente o propósito do e-mail. Isso ajudará o cliente a identificar rapidamente o tema e a importância da mensagem.
2. Saudação e tom apropriado: comece o e-mail com uma saudação adequada e use um tom educado e profissional ao longo de toda a mensagem. Trate o cliente pelo nome e demonstre respeito e cortesia.
3. Estrutura e organização: organize o e-mail de forma clara e lógica, utilizando parágrafos curtos e separados por espaços. Isso facilita a leitura e a compreensão das informações apresentadas.
4. Respostas claras e objetivas: ao responder a dúvidas ou problemas do cliente, seja claro e objetivo em suas respostas. Evite jargões técnicos e forneça informações de forma concisa e compreensível.
5. Revisão e correção: antes de enviar o e-mail, revise o conteúdo para garantir que não haja erros gramaticais, ortográficos ou de formatação. Isso demonstra profissionalismo e atenção aos detalhes.
6. Inclua informações de contato e assinatura: no final do e-mail, forneça informações de contato e uma assinatura profissional, incluindo seu nome, cargo e detalhes de contato da empresa. Isso facilita a comunicação futura e reforça a imagem profissional da empresa.
7. Acompanhamento e resolução: após enviar o e-mail, esteja disponível para responder a possíveis dúvidas adicionais e acompanhar o cliente até a resolução do problema. Isso demonstra comprometimento e preocupação com a satisfação do

cliente.

Vamos conferir um exemplo de um bom atendimento por e-mail:

Assunto: Dúvidas sobre a personalização do produto - Pedido nº 12345

Olá,

Meu nome é Joana e recentemente descobri os produtos personalizados oferecidos por sua empresa. Estou interessada em fazer um pedido, mas antes disso, gostaria de esclarecer algumas dúvidas:

Personalização de cores: Vocês oferecem a opção de personalizar as cores do produto? Se sim, quais cores estão disponíveis e como posso escolher uma cor específica?

Adicionar texto e logotipo: É possível adicionar texto e um logotipo ao produto? Como devo enviar as informações necessárias para a personalização, como a fonte, o tamanho e a cor do texto, bem como o arquivo do logotipo?

Prazo de produção e entrega: Qual é o prazo de produção para produtos personalizados e quanto tempo leva para entregá-los?

Aprovação do layout: Terei a oportunidade de aprovar o layout antes da produção? Se sim, como funciona o processo de aprovação?

Agradeço antecipadamente por sua atenção e aguardo suas respostas. Estou ansiosa para fazer meu pedido e ver o resultado final do produto personalizado.

Atenciosamente,

Joana

Assunto: Re: Dúvidas sobre a personalização do produto - Pedido nº 12345

Olá, Joana!

Agradecemos por entrar em contato conosco e por seu interesse em nossos produtos personalizados! Ficamos felizes em ajudá-la com suas dúvidas e esclarecer quaisquer informações adicionais que possa precisar.

Em resposta às suas perguntas:

Personalização de cores: Sim, oferecemos a opção de personalizar as cores do produto. Você pode escolher entre as cores disponíveis em nosso catálogo ou nos fornecer um código de cor específico que deseja usar.

Adicionar texto e logotipo: Podemos adicionar texto e logotipo ao produto conforme sua preferência. Ao fazer seu pedido, inclua os detalhes do texto (fonte, tamanho e cor) e anexe o arquivo com o logotipo em alta resolução (formatos aceitos: .AI, .EPS ou .PDF).

Prazo de produção e entrega: O prazo de produção para produtos personalizados é de 7 a 10 dias úteis após a confirmação do pagamento e aprovação do layout. O prazo de entrega varia de acordo com a localidade e a opção de frete escolhida no momento da compra.

Aprovação do layout: Após a realização do pedido e o envio das informações para personalização, nossa equipe de design criará um layout para sua aprovação. Enviaremos o layout por e-mail em até 48 horas após a confirmação do pagamento. Você terá a oportunidade de solicitar ajustes antes da produção, se necessário.

Esperamos que essas informações sejam úteis para você, Joana! Se tiver mais alguma dúvida ou precisar de assistência adicional, por favor, sinta-se à vontade para nos contatar novamente.

Estamos ansiosos para atendê-la e criar um produto personalizado incrível para você!

Atenciosamente,

Maria Silva

Microempresa XYZ

E-mail: contato@microempresaxyz.com

Telefone: (11) 12345-6789
www.microempresaxyz.com

Neste exemplo, a microempresa demonstra um bom atendimento por e-mail ao abordar todas as dúvidas do cliente de maneira clara e detalhada, fornecendo informações adicionais e oferecendo suporte contínuo. A comunicação é educada, profissional e centrada no cliente.

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

◀ 3.3 Atendimento digital

Seguir para...

3.5 Redes sociais ▶