

SCRIPT

DE ATENDIMENTO AO CLIENTE





DICAS PARA QUE O ATENDIMENTO SEJA EFICAZ

01 - Tenha a verdadeira intenção e faça seu melhor pelo cliente.

Tenha a verdadeira intenção e faça seu melhor pelo cliente. O sucesso do atendimento ao cliente começa antes mesmo da ação de atender ao telefone, pois, envolve a verdadeira intenção do profissional de atendimento em fazer o seu melhor. Um atendimento que começa com esta atitude tem grandes chances de ser finalizado com sucesso, pois, o atendente buscará a melhor solução para o cliente.

02 - Atenda no máximo ao terceiro toque.

Demora no atendimento passa uma ideia de desinteresse e desatenção para pessoa que está ligando.

DICAS PARA QUE O ATENDIMENTO SEJA EFICAZ



03 - Evite o terrível “quem fala?”, “quem é?”, “quem gostaria?”.

Seja cortês ao telefone e pergunte de uma outra forma como: Por gentileza, qual o seu nome?

04 - Chame o cliente pelo nome

Esta é uma das principais característica para um bom atendimento. SEMPRE devemos chamar o cliente pelo nome precedido do tratamento Sr. ou Sra.. Ele é nossa identidade, algo que trazemos desde nosso nascimento. Cria a personalidade e gera a aproximação no atendimento.

DICAS PARA QUE O ATENDIMENTO SEJA EFICAZ



05 - O "Tom de Voz" moderado.

Ao conversar com o cliente procure manter um tom de voz moderado. Não grite, ele pode assustar-se e/ou pensar que você está enfrentando ele. Em contrapartida, não se deve falar muito baixo, ele pode achar que você não quer atendê-lo.

06 - Efetividade na comunicação

O investigador americano Mehrabian fez uma estimativa da proporção verbal/não verbal concluiu que: • - 55% das mensagens são transmitidas via linguagem corporal; • - 38% pela voz, ou seja, a entonação dada quando se comunica algo; • 7% pelas palavras, quando utilizada sem qualquer tipo de entonação. • Concluimos então que no atendimento telefônico, a efetividade da comunicação é de apenas 45%, então a probabilidade de gerar mal entendidos é grande se a comunicação verbal não for bem trabalhada.

DICAS PARA QUE O ATENDIMENTO SEJA EFICAZ



07 - Muita calma nesta hora!

Tente se conter com clientes mal-educados. Mantenha sua classe e postura e tente acalmá-lo. Jamais o interrompa, grite ou seja agressivo com ele. • Use sempre as palavras mágicas. Por Favor, Obrigado, Me desculpe, Disponha,...

08 - Evite deixar o cliente esperando.

Quem nunca ligou para alguma empresa e passou por esta situação? • O atendimento telefônico é o primeiro elo da empresa com o cliente. É nele que será formada a primeira impressão a respeito da empresa e de como ela valoriza ou não seus clientes. • Se a imagem for negativa, o esforço para revertê-la será imenso e sem garantias de sucesso. • Portanto, não deixe o cliente esperando, dê alternativas para a ele.

DICAS PARA QUE O ATENDIMENTO SEJA EFICAZ



09 - Encerre cordialmente as ligações/chat.

Ao encerrar o atendimento, tenha certeza que o cliente não ficou com nenhuma dúvida, confirme o que foi combinado, verifique se pode ajudar em algo mais e só assim encerre a ligação/chat. Ex.: Sr. Ficou alguma dúvida sobre este atendimento? Posso ajudá-lo em algo mais? A Wise System agradece a sua ligação. Tenha um bom dia!

10 - Transferir uma ligação.

Quando for transferir uma ligação externa a alguém internamente da empresa, tenha a delicadeza de adiantar o assunto ao colega de trabalho e só assim transferir a ligação. Não cometa a grosseria de transferir diretamente a ligação sem mesmo saber se seu colega está em seu local de trabalho ou mesmo se ele poderá atender o cliente pois o cliente voltará a ligar para você, e, provavelmente estará irritado.

DICAS PARA QUE O ATENDIMENTO SEJA EFICAZ



11 - Seja claro e objetivo.

Evite termos muito técnicos, gírias e falhas de linguagem. Lembre-se, você não é um amigo íntimo do cliente, então o “MEU AMOR”, “BEM”, “CARA”, CHUCHU, MINHA FILHA, FOFINHO, GATA, QUERIDA e outros estão PROIBIDOS.

12 - Tenha sempre um “Sorriso” na voz.

Alguns podem perguntar: “E a voz sorri?”. O sorriso na voz é o entusiasmo que se passa quando estamos felizes com algo. Para o cliente este “sorriso na voz” é entendido como atitude positiva e presteza transmitindo a confiabilidade necessária para quebrar a resistência inicial de qualquer atendimento.

SAUDAÇÃO INICIAL

AO INICIAR UM ATENDIMENTO TELEFÔNICO, DEVE SER SEGUIDO O SEGUINTE SCRIPT:

LIGAÇÃO EXTERNA

EMPRESA, SETOR, SEU NOME E A SAUDAÇÃO.

EX.: WISE SYSTEM, SUPORTE, ANDRÉ, (BOM DIA!, BOA TARDE!)

LIGAÇÃO INTERNA

SETOR, SEU NOME E A SAUDAÇÃO.

EX.: SUPORTE, ANDRÉ, (BOM DIA!, BOA TARDE!)

ESTE PROCEDIMENTO DEMONSTRA PROFISSIONALISMO E PASSA SEGURANÇA AO CLIENTE.



SCRIPT DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

- Wise System, Suporte, André (Bom dia!, Boa tarde!)
- Por gentileza, me informe o seu nome e a empresa para eu localizar o seu cadastro.

GERAÇÃO DO PROTOCOLO

Neste momento, é obrigatório iniciar a abertura do atendimento no WGSC, até para poder identificar se o usuário é uma das pessoas autorizadas a fazer contato com o suporte técnico ou para identificar se o cliente está inadimplente.

- Tudo bem com o(a) senhor(a)?
- Sr(a) João, antes de prosseguirmos com o atendimento, poderia, por gentileza, anotar o número do protocolo?
- Em que posso ajudá-lo(a)?
- Entendi

DE ACORDO COM O PROBLEMA OU DÚVIDA LEVANTADA PELO CLIENTE, SIGA OS PROCEDIMENTOS NECESSÁRIOS:

SANAR AS DÚVIDAS

Dar as devidas orientações, sanando as dúvidas do cliente.

ACESSAR O CLIENTE

Acessar o computador do cliente para o instruir com mais clareza.
Acessar o computador do cliente para diagnosticar melhor o problema.

ACESSAR AMBIENTE INTERNO

Acessar ambiente interno para diagnosticar melhor o problema.

EVITE DEIXAR O CLIENTE ESPERANDO.

Enquanto você realiza os procedimentos, para que o cliente saiba que você está na linha, sempre peça “Sr. João, mais um momento, por favor”, caso você fique mais de 1 minuto “mutado”. **Porém, lembre-se:** Se a imagem for negativa, o esforço para revertê-la será imenso e sem garantias de sucesso. Portanto, não deixe o cliente esperando, dê alternativas para a ele.

SCRIPT DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

PROCEDIMENTO RÁPIDO

- Sr. João, obrigado por aguardar e desculpe pelo tempo em espera! Identifiquei o ocorrido e já solucionamos. Poderia, por gentileza, realizar um teste e confirmar se está tudo certo?
- O que ocorreu foi... (Explicar o que aconteceu e, se necessário, orientar o cliente, evitando recorrência).
- Ficou alguma dúvida sobre este atendimento, Sr. João?
- Posso ajudá-lo em algo mais?
- A Wise System agradece a sua ligação. Tenha um ótimo dia!

SCRIPT DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

PROCEDIMENTO DEMORADO

- Sr. João, obrigado por aguardar e desculpe pelo tempo em espera! Identifiquei o ocorrido e será necessário... (explicar ao cliente).
- Para não te atrapalhar, segurando o(a) senhor(a) em linha, assim que concluirmos o procedimento eu retornarei o contato. Tudo bem, Sr. João? **O prazo estimado para solução desta ocorrência é de: 00:00.**
- Ficou alguma dúvida sobre este atendimento, Sr. João?
- Posso ajudá-lo em algo mais?
- A Wise System agradece a sua ligação. Tenha um ótimo dia!

SCRIPT DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

DIRECIONAR OCORRÊNCIA

- Sr. João, obrigado por aguardar e desculpe pelo tempo em espera! Identifiquei o ocorrido e vou precisar direcionar esta ocorrência para o nosso departamento de análise.
- Assim que nosso departamento de análise concluir os procedimentos necessários, eu retornarei o contato. Tudo bem, Sr. João? **O prazo estimado para solução desta ocorrência é de: 00:00.**
- o senhor também poderá acompanhar o andamento desta ocorrência a qualquer momento, nos informando o número do protocolo que forneci no início do atendimento
- Ficou alguma dúvida sobre este atendimento, Sr. João?
- Posso ajudá-lo em algo mais?
- A Wise System agradece a sua ligação. Tenha um ótimo dia!

SCRIPT DE ATENDIMENTO VIA CHAT

- *Wise System, Suporte, André*
- Bom dia, Sr. João,

GERAÇÃO DO PROTOCOLO

Neste momento, é obrigatório iniciar a abertura do atendimento no WGSC, até para poder identificar se o usuário é uma das pessoas autorizadas a fazer contato com o suporte técnico ou para identificar se o cliente está inadimplente.

- Tudo bem com o(a) senhor(a)?
- Sr(a) João, antes de prosseguirmos com o atendimento, poderia, por gentileza, anotar o número do protocolo?
- Em que posso ajudá-lo(a)?
- Entendi

DE ACORDO COM O PROBLEMA OU DÚVIDA LEVANTADA PELO CLIENTE, SIGA OS PROCEDIMENTOS NECESSÁRIOS:

SANAR AS DÚVIDAS

Dar as devidas orientações, sanando as dúvidas do cliente.

ACESSAR O CLIENTE

Acessar o computador do cliente para o instruir com mais clareza.
Acessar o computador do cliente para diagnosticar melhor o problema.

ACESSAR AMBIENTE INTERNO

Acessar ambiente interno para diagnosticar melhor o problema.

EVITE DEIXAR O CLIENTE ESPERANDO.

Enquanto você realiza os procedimentos, para que o cliente saiba que você está no chat, sempre peça “Sr. João, mais um momento, por favor”, caso você fique mais de 1 minuto “sem contato”. **Porém, lembre-se:** Se a imagem for negativa, o esforço para revertê-la será imenso e sem garantias de sucesso. Portanto, não deixe o cliente esperando, dê alternativas para a ele.

SCRIPT DE ATENDIMENTO VIA CHAT

PROCEDIMENTO RÁPIDO

- Sr. João, obrigado por aguardar e desculpe pelo tempo em espera! Identifiquei o ocorrido e já solucionamos. Poderia, por gentileza, realizar um teste e confirmar se está tudo certo?
- O que ocorreu foi... (Explicar o que aconteceu e, se necessário, orientar o cliente, evitando recorrência).
- Ficou alguma dúvida sobre este atendimento, Sr. João?
- Posso ajudá-lo em algo mais?
- A Wise System agradece a sua ligação. Tenha um ótimo dia!

SCRIPT DE ATENDIMENTO VIA CHAT

PROCEDIMENTO DEMORADO

- Sr. João, obrigado por aguardar e desculpe pelo tempo em espera! Identifiquei o ocorrido e será necessário... (explicar ao cliente).
- Para não te atrapalhar, segurando o(a) senhor(a) em linha, assim que concluirmos o procedimento eu retornarei o contato. Tudo bem, Sr. João? **O prazo estimado para solução desta ocorrência é de: 00:00.**
- Ficou alguma dúvida sobre este atendimento, Sr. João?
- Posso ajudá-lo em algo mais?
- A Wise System agradece a sua ligação. Tenha um ótimo dia!

SCRIPT DE ATENDIMENTO VIA CHAT

DIRECIONAR OCORRÊNCIA

- Sr. João, obrigado por aguardar e desculpe pelo tempo em espera! Identifiquei o ocorrido e vou precisar direcionar esta ocorrência para o nosso departamento de análise.
- Assim que nosso departamento de análise concluir os procedimentos necessários, eu retornarei o contato. Tudo bem, Sr. João? **O prazo estimado para solução desta ocorrência é de: 00:00.**
- o senhor também poderá acompanhar o andamento desta ocorrência a qualquer momento, nos informando o número do protocolo que forneci no início do atendimento
- Ficou alguma dúvida sobre este atendimento, Sr. João?
- Posso ajudá-lo em algo mais?
- A Wise System agradece a sua ligação. Tenha um ótimo dia!

CLIENTE BLOQUEADO

CASO A EMPRESA ESTEJA BLOQUEADA É NECESSÁRIO INFORMAR A SEGUINTE MENSAGEM:

"SR. JOÃO, AO TENTAR ABRIR O PROTOCOLO DE ATENDIMENTO EM NOSSO SISTEMA, CONSTA QUE SUA EMPRESA ESTÁ COM PENDÊNCIA ADMINISTRATIVA. PODERIA, POR GENTILEZA, VERIFICAR ESSA SITUAÇÃO COM O SEU DEPARTAMENTO FINANCEIRO?"



E SE O CLIENTE INSISTIR?

Sr. João, eu gostaria muito de ajudar, no entanto, para atendê-lo eu realmente preciso abrir o atendimento em nosso sistema. Me desculpe, por favor, Sr. João!



TODOS OS NOSSOS ATENDENTES ESTÃO EM ATENDIMENTO

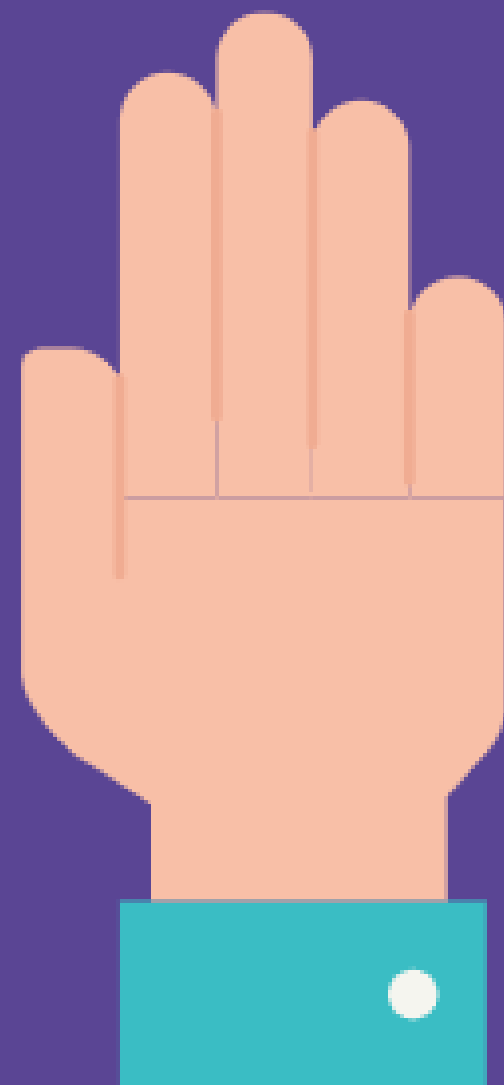
Sr. João, bom dia!

Seu contato é muito importante para nós! No momento todos os nossos atendentes estão em atendimento! Por favor, aguarde um momento que em breve iremos atendê-lo(a).



ORIENTAÇÕES COMPLEMENTARES

- Não utilizar gírias.
- Não utilizar “abreviações” do tipo: q, vc, td, entre outras....
- Se atentar em acentos e pontuações.
- Se atentar no início do texto com a primeira palavra maiúscula.
- Se estiver com dúvida sobre seu texto, peça ajuda e/ou pesquise as palavras que causaram a dúvida.
- **Recorrências no descumprimento do padrão de atendimento, estará passível de advertência.**



REVISÃO DO TREINAMENTO

REVISÃO 01

Tenha a verdadeira intenção e faça seu melhor pelo cliente.

REVISÃO 03

Ao conversar com o cliente procure manter um tom de voz moderado.

REVISÃO 02

O "sorriso na voz" demonstra ao cliente o nosso nível de entusiasmo para atendê-lo.

REVISÃO 04

Evite deixar o cliente esperando, seja para atendê-lo ou durante o atendimento.

SE MELHORARMOS, PODEMOS CONQUISTAR O TOPO!

TEMOS COMPETÊNCIA PARA OFERECER TECNOLOGIAS DIVERSAS PARA VÁRIOS NICHOS DO MERCADO E ATINGIR O TOPO.

PORÉM, COLOCAREMOS TUDO A PERDER SE O NOSSO ATENDIMENTO FOR FALHO, INEFICIENTE E RUIM.



SCRIPT

DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

