



DICAS PARA UM BOM ATENDIMENTO



DICAS PARA UM BOM ATENDIMENTO

- 1- Concentre-se no momento presente do atendimento. Cheque o seu humor
- 2- Cheque a sua disponibilidade para ouvir outras opiniões e desafios.
- 3- Retome as informações do cliente e quais são as expectativas e contrato que vocês definiram
- 4- Apresente-se como um parceiro e não como uma figura de superioridade
- 5- Descubra possíveis necessidades ou problemas que precisam ser resolvidos
- 6- Lembre-se de quem é o seu cliente e o que ele está passando neste momento.
- 7- Retome suas anotações e questões em andamento
- 8- Lembre-se do foco, objetivo ou intenção que você pode ter para aquela sessão
- 9- Esvazie sua mente de todas as considerações e se volte para o momento presente, de forma a estar disponível para receber o seu cliente empaticamente.

RECEBER UM CLIENTE PELA PRIMEIRA VEZ

- 1- Quando recebemos um cliente pela primeira vez, devemos buscar estabelecer com ele uma relação de conexão e afinidade
- 2- A primeira sessão deve ser de avaliação mútua para que vocês percebam se o processo será útil para aquele cliente a partir da demanda que ele está buscando e se você enquanto profissional está apto a ajudá-lo
- 3- Procure perceber se a sua abordagem e estilo de trabalho será realmente interessante e adequada para aquele cliente
- 4- Estabeleça com o cliente um acordo sobre o que é um resultado bem sucedido na opinião dele definindo quais são as suas expectativas e se você poderá supri-las

Verificar se você e o seu cliente possuem uma boa aliança de trabalho

QUESTIONE-SE

- 1- Ambos estão cientes do que estão tentando fazer juntos?
- 2- O cliente está comprometido com o processo?
- 3- Vocês estão envolvidos e procuram se comunicar mesmo quando o processo se torna difícil?

Observação Importante: Talvez não seja necessário que você "goste" do seu cliente em potencial, mas é necessário que você sinta alguma empatia e interesse por ele. Os clientes merecem o nosso melhor esforço e dedicação, e caso você não se sinta seguro em relação à sua disposição e compromisso para atendê-lo, é melhor recomendar-lo a outra pessoa.

Sugestões para estabelecer uma relação de confiança com o cliente

- 1- Observar com atenção incondicional positiva
- 2- Exercitar empatia
- 3- Prestar atenção plena
- 4- Prometer menos e fazer mais
- 5- Deixar que ele encontre a resposta
- 6- Sigilo profissional
- 7- Honestidade

Observação Importante: Julgamentos, críticas e desprezo - expostos ou não - acabam não motivando ou apoiando mudanças comportamentais. Não é nosso papel apontar ou ensinar um caminho melhor. Ao invés disso devemos celebrar e estimular seus pontos fortes. Convidá-los a descobrirem caminhos melhores por si próprios. Quando acreditamos em nossos clientes com atenção incondicional positiva estabelecemos um relacionamento que pode melhorar sua autoestima e autoeficácia (nosso objetivo). Esta é a chave para uma relação de confiança e vínculo.