

Bíblia do Suporte



LotoPlay

Atendimento
ao Cliente



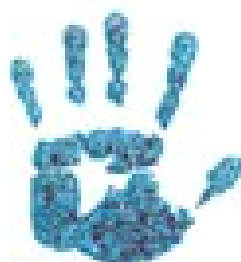
TUDO

MUNDO



TRABALHA

JUNTOS



Vamos fazer um
mundo melhor
para os nossos
clientes!

Estas regras são obrigatórias para todos!

Aqui tem dicas, regras e guia sobre o trabalho de atendimento no LotoPlay. Os nossos clientes são as pessoas mais importantes da empresa. Por que? Por que sem eles não teria empresa. Esta guia foi escrita após várias pesquisas externas e análises das conversas do nosso atendimento online. Nosso suporte é a chave da nossa empresa. Nossa primeira prioridade são os nossos clientes.

Sempre trate o cliente do mesmo jeito que você quer ser tratado

Sempre dar o mesmo nível de serviço ao cliente que você queria receber se você fosse ele. Se você tivesse o mesmo problema, só que com outro site, você ia dizer a mesma coisa?

Sempre deixe o cliente confortável

Quando houver um problema que você está resolvendo, sempre diga o estado do problema. Tipo: Eu achei a transferência, vou liberar, etc... Se você não tiver resposta para o cliente, diga a ele quando você terá a resposta do problema dele.

Sempre resolva os problemas imediatamente

O que acaba com cliente: não é o motivo da reclamação, mas como ele foi tratado quando reclamou. Vamos fazer todos os clientes felizes, todo o tempo? Lógico que não. Mas quando o cliente reclama, tente fazer esta pessoa feliz de qualquer jeito. Pense em cada caso como se fosse único e tente resolver um por um, e sempre pense “Como posso fazer este cliente feliz, só dessa vez?”

Sempre ajuda – mesmo assim se o lucro não é imediato

Um dia desse eu fui até a loja de relógio por que eu tinha perdido a pequena peça que ligava o relógio a pulseira. Quando eu expliquei o problema ao lojista, ele disse que tinha uma pulseira nova lá atrás. Ele achou e colocou a nova pulseira no meu relógio favorito – e ele nem cobrou um centavo!! Próxima vez que eu tiver precisando de um relógio novo, para onde você acha que eu vou? Adivinha a quantas pessoas eu já contei essa historia?

Em vez de sempre estar resolvendo os problemas dos clientes, vamos prevenir que não aconteça

Cada vez que o cliente reclama, precisamos nos perguntar: O que posso fazer para isto não acontecer de novo? Se o problema não for seu, se comunique com quem esta responsável por ela.

Nunca deixe o cliente falando sozinho

Sempre responda as perguntas dele em menos do que 30 segundos. Se você estiver muito ocupado no momento, você diz “Um momento, por favor” e volta pro cliente imediatamente quando não estiver mais ocupado.

Nunca saia do suporte antes do outro operador chegar

Isto acontece muito. Se você trabalhasse em uma loja, você ia sair antes que o outro funcionário chegasse? Não. E também não no nosso suporte.

Nunca feche a janela do suporte antes do cliente

Se fosse o suporte pelo telefone, seria errado que a gente desligasse o telefone no meio da conversa. Se você tiver saindo do suporte e o cliente ainda estiver com janela aberta, transfira a conversa pro outro operador.

Nunca brigue com os clientes

O cliente nem sempre está certo, mas mesmo assim ele é o nosso cliente. Tem vezes que o cliente está errado em certas situações. Mas nunca diga ao cliente que ele “está errado” e você não. Pessa desculpas por mão da empresa e fale que você vai fazer de tudo para resolver a inconveniência dele. De novo, este tipo de tratamento para nossos clientes valem mais que a própria reclamação. Se você “ganha” uma briga com nosso cliente, nós perdemos ele como cliente.

Sempre escute os clientes

Não escute apenas com os ouvidos, mas com os olhos também. Pense bem sobre o que ele está falando e por que ele está falando isso. Se você não entende direito sobre o que ele está falando, pergunte a ele. Desse jeito o cliente sabe que você realmente quer resolver a situação dele. E as vezes o problema do cliente é diferente, só que você tem que escutar bem para entender realmente o que está errado.

Sempre use as palavras certas

Diga “obrigado” quando cliente responder ou te dar informações sobre pedido ou alguma coisa. E diga “Por favor” quando você pede alguma coisa ao cliente.

Não pergunte por informações desnecessárias

Se o cliente quer que você libere pedido, pergunte primeiro o número do pedido, em vez de perguntar por banco, valores, hora de depósito, etc... Sempre peça o mínimo possível de informação ao cliente.

Se você não pode resolver o problema dele mande ele para quem pode

Nunca diga que você não pode resolver, se não poder, mande ele para quem pode. E se ninguém pode, peça para ele enviar email para nós, e nós respondemos com mais calma e profissionalismo. Mas nunca mande ele para algum outro, se você mesmo tiver como resolver sozinho. 43 % dos clientes acham que a principal qualidade de um atendimento bom, é ter o problema resolvido com apenas um atendente. Alguns dos nossos atendentes são mais favoritos pelos clientes, por que será?

Sempre atenda o cliente mais rápido possível

Quando ele pede suporte, é por que ele está precisando que você resolva alguma coisa para ele. Nunca deixe ele esperando, ninguém gosta de esperar.

Nunca prometa alguma coisa que você não vai cumprir

Esta regra não vale apenas no nosso suporte mas também na vida. Se você diz que o problema será resolvido daqui a meia hora, faça com que o problema seja resolvido em meia hora. Se não for, é melhor nem dizer. Pense duas vezes antes de fazer promessas aos clientes.

Faça sempre um pouco extra

Se o cliente pergunta “Onde eu acho as regras do site?”

1. Dê o endereço das regras
2. Pergunte se ele tem alguma pergunta sobre as regras ou dúvidas.

Pessoas sempre gostam muito de obter um pouco extra.

Escreva como se estivesse falando, não use abreviações

Nunca escreva “vc tmb”. Escreva “Você também” Você não está falando com amigos ou conhecidos, você está atendendo um cliente. Pessoas de idade não entendem “vc, tmb, blz, etc...”

Se você erra, peça desculpas para o cliente, ao invés de pedir ao seu diretor

Quando alguma coisa der errado, peça desculpas. Isto é fácil, e os clientes gostam. O cliente nem sempre está certo, mas ele sempre tem que ganhar. Resolva os problemas imediatamente e se não conseguir resolver, diga ao cliente tudo que você fez, e peça desculpas.

Conheça seus produtos e serviços

Para responder a dúvidas, você tem que saber sobre o que está falando. Você tem que decorar as regras de todos os jogos, e saber responder todas as dúvidas sobre cada um. Você tem que saber a diferença entre um jogo e outro, e tudo mundo precisa ler as regras. Se o cliente pede Informações sobre algum jogo particular, dê o endereço para o tour virtual daquele jogo. Se ele só quer tirar alguma dúvida, responda imediatamente.

Conheça o seu cliente

Para dar um suporte excelente ao cliente, você tem que saber quem ele é. Saiba mais sobre quais jogos ele gosta, qual banco ele deposita, quanto tempo ele tá cadastrado, idade dele, etc... Desse jeito você pode dar um suporte mais personalizado a ele.

Sua ação é o que vale

Você não pode só falar que vai resolver, o que é importante para o cliente, é que você resolva o problema dele.

Se você não sabe...

Se cliente pergunta alguma coisa e você não sabe, diga que você não sabe, mas vai procurar saber imediatamente. Isto mostra que você é um humano como eles mesmos.

Dar um sorriso quando escreve

Mesmo atrás de uma tela de computador, o cliente sabe quando você ri. Isto faz uma grande diferença.

Nem sempre, o cliente procura a “Solução”

Não dê solução ao cliente, se ele não estiver precisando. Só dê solução ao cliente se ele está pedindo solução. Alguns clientes e visitantes apenas querem conversar, mas não querem a sua solução. Também é bom saber que nem sempre estamos resolvendo problemas.

Seja melhor do que o cliente

Responda emails raivosos com calma e profissionalismo. Respire fundo algumas vezes antes de escrever a sua resposta e sempre seja profissional.

Não deixe nada te destruir

Durante a conversa com cliente, não responda o seu telefone ou use o seu msn. Durante a conversa, apenas ele existe.

Sinta o dor dele

O que você sentiria se você fosse o cliente na mesma situação?

Seja divertido também

Você não é um atendente automático. Mostre o seu lado humano na conversa, e se o cliente diz alguma resenha, você tem que rir com ele.

Sempre diga o que você pode

Sempre diga ao seu cliente o que você pode fazer para ele. Não comece a conversar dizendo o que você não pode fazer pra ele. Em vez de dizer “Eu não posso” diga diferente “Eu vou tentar”. Seja criativo. “Eu não posso fazer isso”, mas eu vou achar uma solução diferente só para você”

Ver se o cliente aprova

Faça com que o cliente aprove a sua solução do problema. Não apenas dar a solução a ele. espere sua aceitação, pergunte a ele logo após se gostou da solução ou não.

Sempre conclua a conversa com um obrigado

Sempre feche as conversas com um “Obrigado” e pergunte a ele se você pode fazer alguma coisa a mais por ele.

Faça a espera dele valer a pena

Se você errou, e o cliente tem que esperar por sua solução, dê bônus a ele quando estiver esperando a sua solução.

Você tem todo tempo do mundo

Na verdade você não tem todo tempo do mundo. Mas faça que o cliente acredite que você tem todo tempo do mundo, só para ele. Faça que ele pense que você anda longe só para resolver os problemas dele. Por exemplo, se você não teve acesso ao banco, diga que você está sem acesso, mas mesmo assim você vai ligar para o banco. Cliente se sente satisfeito só sabendo que você tentou de tudo para resolver, mesmo assim se não resolveu.

Nunca minimize o problema do cliente

Cliente não quer saber se outros tiveram o mesmo problema. Cliente não quer saber se outros tiveram problemas piores. Cliente também não quer saber se sua Internet tá lenta, ou se você não tem acesso ao banco. Cliente quer que você se importe com o problema dele, ver se você resolve o problema ao invés de dar desculpas.

Nunca mande o cliente ler as regras do site

Se ele estiver quebrando alguma parte das regras do site, mostre qual parte das regras ele tá quebrando ao invés de falar que ele está quebrando.

Não responda com apenas uma palavra

Em vez de dizer apenas “Sim”, Você pode dizer, “Sim senhor eu entendo as suas preocupações”

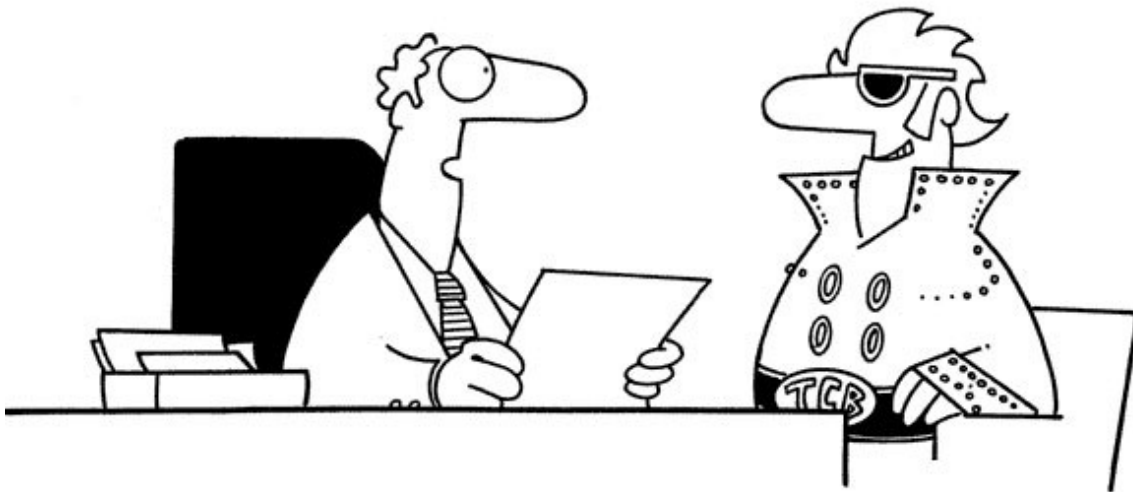
Nunca assuma que o cliente é um mentiroso

Mesmo assim se muitos clientes mentem ou deixam a gente lá em baixo por causa de pura besteira, Nunca mostre que você sabe que ele está mentindo. Sempre deixe ele no benefício da dúvida.

Palavras finais

Em caso dos nossos serviços e suporte; não queremos apenas fazer o que eles querem, nós queremos sempre fazer mais por eles. Vamos sempre resolver todas as situações com excelência, profissionalismo e não importa se o cliente é grande ou pequeno, por que com este tipo de tratamento o cliente pequeno vira grande.

Clientes que voltam são os que fazem esta empresa funcionar. Vamos sempre fazer a primeira impressão boa, para tornar um cliente novo em cliente voltando.



Eu sei que você é o Elvis, mas o valor não consta na nossa conta.





Obrigado por entrar em contato com nosso “suporte especial”

Se você é calmo e tem razão, Digite 1

Se você é chorão, Digite 2

Se você é doido, Desligue o telefone.



A notícia ruim é que os clientes odeiam gente. A notícia
boa é que não temos mais clientes.

João achava que se ele escondesse os problemas dos clientes em baixo da mesa, eles iam esquecer

