

Caderno de Padrão de Atendimento a Cliente em Campo e por Telefone

Intelbras – Indústria de Telecomunicações e Eletrônica Brasileira
BR 101 KM 210 S/N, Área Industrial, São José
Departamento de Atendimento a Clientes
www.intelbras.com.br
Maio de 2006.

AOS USUÁRIOS

Este manual se destina a orientar os técnicos de campo quanto a forma de atendimento aos clientes em campo e por telefone.

1. NÃO BASTA UM BOM PRODUTO

Na área comercial é preciso uma equipe altamente preparada para identificar as necessidades dos clientes e satisfazê-los com benefícios de seus produtos. Amplo conhecimento do produto e suas aplicações, motivação e auto-confiança são imprescindíveis.

A central de atendimento ao cliente deve estar preparada para receber, não somente as chamadas, mas também queixas e reclamações. Atende-se a pessoas diferentes, que exigem diferentes formas de tratamento.

Os técnicos de instalação e manutenção precisam ter habilidades para construir um relacionamento de confiança com o cliente. Não basta dominar o lado técnico. Levar uma boa imagem da EMPRESA, dos produtos e serviços, não contradizer vendedores e tratar as pessoas com cortesia são coisas fundamentais.

Bem sucedida será a empresa que estiver toda ela, voltada ao cliente!

Qualidade no atendimento é:

- Investimento nas pessoas;
- Conscientização;
- Comprometimento.

2. POSTURA DE ATENDIMENTO

Atenção, você só tem **uma** oportunidade de causar a **primeira boa impressão**, portanto observe:

- Atenção imediata;
- Atenda o telefone rapidamente;
- Cumprimente o cliente;
- Use palavras e tom de voz adequada;
- Olhe o cliente nos olhos;
- Sorria (mesmo por telefone);
- Cuidado com a aparência (barba, cabelo, unhas, roupas);
- Comportamento – em sintonia com o ambiente.

Observe as situações a seguir e defina qual você prefere ser atendido:

1º Pessoa toda desarrumada, camisa respingada do almoço, barba de 3 dias, mascando chicletes, com ar de desânimo, cheirando mal e olhando para o chão...

2º Pessoa vestida de acordo com a ocasião, bem barbeado, olhando o cliente nos olhos, cumprimentando-o com entusiasmo e sorridente...

Responda:

- Que impressão você tem do primeiro e do segundo?
- Que impressão você tem da empresa onde ele trabalha?

Por telefone, da mesma maneira, observe:

1º

- Alô
- De onde falam?
- É da Intelbras.
- Da onde?
- Da Intelbras. Você quer falar com alguém?

2º

- Intelbras, aqui é Ana. Boa tarde. Em que posso ajudá-lo?

3. APRESENTAÇÃO AO CLIENTE

Quando for realizar alguma visita a um cliente, identifique-se adequadamente:

- Diga seu nome;
- Diga o nome da sua empresa;
- Entregue seu cartão de visitas ou mostre o seu crachá;
- Indique o motivo da visita;
- Procure a pessoa responsável;
- Dê informações claras e relevantes;
- Teste a compreensão/aceitação do cliente;
- Identifique alternativas;
- Dê informações adicionais;
- Peça desculpas se apropriado;
- Indique sua disponibilidade para futuros atendimentos;
- Agradeça ao cliente;
- Não prometa o que não pode cumprir.

O descuido na apresentação, tanto para os homens como para as mulheres, causa impressão negativa nas pessoas com as quais convivem. A boa aparência não se restringe ao vestuário, ela é resultado de cuidados pessoais e de saúde.

Todo funcionário deve saber se comportar em seu ambiente de trabalho, pois educação, diplomacia, compostura, trajes sóbrios e adequados refletem a sua personalidade.

Através da roupa é possível transmitir as pessoas as seguintes impressões: simplicidade, simpatia, bom gosto, personalidade, educação, nível cultural e social e até mesmo inteligência.

A roupa deve estar adequada ao tipo físico, peso, idade, cor de pele e estatura. Não é necessário seguir a moda, aliás, os trajes clássicos são geralmente melhor aproveitados.

4. NO CLIENTE

Quando você estiver no cliente:

- Cuidado com a sujeira avise o cliente caso seja necessário;
- Procure não sujar moveis e carpetes, caso suje não esqueça de limpar;
- Peça licença, use por favor e muito obrigado;
- Comunique-se com facilidade;
- Tolerância com as pessoas que tem dificuldade de comunicação;
- Paciência para repetir as mesmas informações;
- Aparência bem cuidada e agradável;
- Use palavras simples e não use gírias;
- Não deixe o cliente esperando;

Não esqueça de ser AGIL, CORTEZ, HONESTO, PROFISSIONAL e INTERESSADO.

5. ROUPA ADEQUADA

A adequação do traje de trabalho tem a ver com a atividade, com o local e o horário em que será usado. Se não for um uniforme obrigatório, deve-se guardar uma certa harmonia de nível entre os empregados no sentido de que algum deles não exceda em luxo aos colegas, e sobretudo ao chefe.

Para o trabalho, é considerada adequada roupa do tipo:

- Calças jeans e social;
- Camisas sociais;
- Blusas de lã, casacos e jaquetas;
- Sapatos fechados ou tênis.

Nunca vá a um cliente utilizando chinelos, blusas de alça ou cavadas demais, justas ou que aparecem partes do corpo como barriga.

6. REFERENCIAS

PAPA, Maurício. Qualidade no Atendimento ao Cliente. Artevisão. 1999

Técnicas de Atendimento. Série treinamento empresarial. Sebrae.

COBRA, Rubem Queiroz. **Vestuário: Ambiente de Trabalho**. 2001. Disponível:
<http://www.cobra.pages.nom.br/bmp-vesttrab.html>

Desenvolvido por Intelbras S/ A
Departamento de Atendimento a Clientes
Maio de 2006