

03 gafes a serem evitadas no atendimento ao cliente

O consumidor nunca deve sair da empresa com a impressão de que foi mal atendido. Isso porque uma pessoa pode contar sua experiência negativa (ou positiva) a diversas outras, que contarão a outras, e assim por diante.

A função de atender jamais pode se mostrar rotineira. É um erro sério definir o atendimento ao cliente como trabalho de rotina.

Veja abaixo algumas fizes que devem ser evitadas no atendimento ao cliente:

Evite termos técnicos



Se você conhece a terminologia técnica dos produtos que lida, deve abster-se de usá-los quando se dirigir aos clientes, sob o pretexto de confundi-los. Isso poderia causar incompreensão e constrangimento ao consumidor. Abreviações e siglas também devem ser evitadas.

O ideal é usar expressões simples, pronunciadas em voz moderada e clara. É importante que tenha paciência caso a pessoa queira uma informação. Se isso acontecer, repita-a quantas vezes forem necessárias. As pessoas não são culpadas por deixar de entender determinada expressão.

Jamais dê ordens



Nunca, nunca mesmo, dê uma ordem ao cliente. Ninguém gosta de ouvir algo como “o senhor tem de assinar aqui”. Uma expressão cordial tem mais valor: “por favor, o senhor poderia assinar nesta linha?”.

Evite atitudes negativas



Expressões negativas tendem a criar um clima negativo. O ideal é evitar expressões como: “não pode”, “está errado”, “não deve”.

Adaptado do link:

<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/15-dicas-para-atender-bem,e565438af1c92410VgnVCM100000b272010aRCRD>