

ATENDIMENTO AO CLIENTE



Atendimento ao Cliente

Este material é de propriedade de Bichiatto & Barros Serviços LTDA-ME, CNPJ 24.445.753/0001-79, com nome fantasia Grupo Oportunidade®, registrada no INPI (www.inpi.gov.br) sob nº 911246843 e 911246908. Nenhuma parte desta publicação, incluindo o projeto gráfico e ilustrações, poderá ser reproduzida ou transmitida por qualquer meio, seja ele eletrônico, fotográfico, mecânico, fotocópia ou outros. Além disso, todos os logotipos e telas empregados, os sites acessados na Internet e os impressos desta apostila são produtos exclusivos e de total propriedade de seus criadores, os quais são utilizados apenas como exemplos, visando ilustrar o conteúdo do curso.

Sumário

Aula 01..... 2

- O conhecimento do atendente em relação a Filosofia Empresarial..... 2
- Filosofia empresarial 2
- Missão 3
- Visão 4
- Valores 5
- Vamos praticar – Pesquisando a Filosofia Empresarial 7

Aula 02..... 9

- Marketing – Apresentando o valor para o cliente 9
- O processo 9
- A criação do valor x benefício 10
- O feedback do cliente 11

Exercícios..... 13

Aula 03..... 15

- Entendendo o atendimento..... 15
- O Conceito 15
- Para que serve? 17

Aula 04..... 20

ATENDIMENTO AO CLIENTE

• O profissional de atendimento	20
• Cuidados pessoais	23
• Comunicação	24
• Canais de comunicação.....	24
EXERCÍCIOS.....	26
Aula 05.....	29
• Comunicação e linguagem	29
• Tipos de linguagem	30
• Comunicação	34
Aula 06.....	38
• A linguagem corporal do atendente.....	38
• Tom de voz.....	41
• Postura	42
• O Olhar para o Cliente	43
Exercícios.....	46
Aula 07.....	49
• Ética no trabalho	49
• Conhecendo o cliente	50
Aula 08.....	57
• Tratar bem e atender bem.....	57
• Tratamento	57

ATENDIMENTO AO CLIENTE

• Atendimento	59
• Atendimento com excelência	59
• Estratégia Omnichannel	62
• Satisfação do cliente.....	63
Exercícios.....	66
Aula 09.....	68
• Qualidade no atendimento	68
Aula 10.....	75
• Observando o perfil das pessoas	75
Exercícios.....	81
Aula 11.....	83
• Cliente e sua razão?	83
• Tipos de clientes	84
Aula 12.....	89
• Conhecendo os clientes – Parte 1	89
• A construção de valor, satisfação e possível fidelização	90
• O valor que deve ser percebido pelo cliente	91
Exercícios.....	95
Aula 13.....	97
• Conhecendo os clientes – Parte 2	97

ATENDIMENTO AO CLIENTE

• A satisfação do cliente.....	98
• Maximizando o valor do cliente com o tempo	99
Aula 14.....	102
• Conhecendo os clientes – Parte 3	102
• Cultivando a relação com o cliente	103
• Gestão de relacionamento com o cliente (CRM).....	104
• Vamos praticar – Tabela cadastro de cliente	106
Exercícios.....	109
Aula 15.....	111
• O cliente e o marketing <i>one-to-one</i> (um-para-um)	111
• Cliente Individual	113
• Entender o perfil, as necessidades e desejos desse cliente	114
Aula 16.....	117
• Conhecendo a inteligência emocional	117
Exercícios.....	123
Aula 17.....	125
• Reclamações? O que fazer?	125
Aula 18.....	138
• Reclamações - Parte 1	138
Exercícios.....	144

ATENDIMENTO AO CLIENTE

Aula 19.....	146
• Reclamações - Parte 2	146
• Como proceder?	147
• Maneiras de solucionar o problema.....	149
Aula 20.....	152
• Conceituando a fidelização	152
• Construindo a fidelização.....	153
• Como fidelizar e reduzir a perda de cliente?	154
Exercícios.....	159
Aula 21.....	161
• Estratégias de fidelização.....	161
• Ações necessárias.....	162
• Escada da lealdade	163
• CRM (Customer Relationship Management)	166
• Vamos praticar – mensagem de agradecimento.....	168
Aula 22.....	170
• O atendimento e o processo de decisão de compra do cliente – Parte 1 170	
• Reconhecendo o problema.....	172
• Busca de Informações	172
• Avaliação de Alternativas	173
• Decisão de compra	174

ATENDIMENTO AO CLIENTE

• Comportamento pós-compra	174
Exercícios.....	176
Aula 23.....	178
• O atendimento e o processo de decisão de compra do cliente – Parte 2 178	
Aula 24.....	183
• <i>Marketing</i> Direto - Parte 1	183
• Entendendo o <i>Marketing</i> Direto.....	184
• Benefícios do <i>Marketing</i> Direto.....	185
Exercícios.....	187
Aula 25.....	189
• <i>Marketing</i> Direto - Parte 2	189
• Ações e Estratégias do <i>Marketing</i> Direto.....	190
Aula 26.....	196
• O atendimento telefônico – Parte 1.....	196
• Características básicas do atendimento telefônico	197
Exercícios.....	203
Aula 27.....	205
• O atendimento telefônico – Parte 2.....	205
• O tratamento e o diálogo.....	206

ATENDIMENTO AO CLIENTE

• Diretrizes para oferecer um atendimento telefônico de qualidade ..	207
Aula 28.....	212
• O <i>telemarketing</i>	212
• Compreendendo o Telemarketing	213
• O processo de venda pelo <i>telemarketing</i>	215
Exercícios.....	219
Aula 29.....	224
• Atendimento e o <i>marketing</i> interativo.....	224
• A estratégia e os benefícios	225
Aula 30.....	230
• Atendimento e o pós-venda ativo – Parte 1	230
• Planejamento de um bom pós-venda	231
• Pós-venda ativo	233
Exercícios.....	237
Aula 31.....	239
• Atendimento e o pós-venda ativo – Parte 2	239
• Vamos praticar – planejamento para uma ligação de pós-venda ativo	
243	
Aula 32.....	245
• Atendimento e o pós-venda receptivo – Parte 1.....	245

ATENDIMENTO AO CLIENTE

● Pós-venda receptivo	246
Exercícios.....	250
Aula 33.....	252
● Atendimento e o pós-venda receptivo – Parte 2.....	252
Aula 34.....	259
● <i>Marketing</i> pessoal – Parte 1	259
● Conceitos e Estratégias	260
● Apresentação: O conteúdo	262
Exercícios.....	266
Aula 35.....	271
● <i>Marketing</i> pessoal – Parte 2	271
● Imagem Pessoal, Postura e Comportamento	272
Aula 36.....	280
● Conhecendo suas fraquezas e ameaças.....	280
● Fraquezas	281
● Ameaças	283
Exercícios.....	285
Aula 37.....	289
● Conhecendo suas forças e oportunidades	289
● Forças	290

ATENDIMENTO AO CLIENTE

• Oportunidades.....	291
Aula 38.....	294
• Mantenha-se motivado(a)!	294
• Motivação intrínseca	296
• Motivação extrínseca	297
• A importância da motivação	298
Exercícios.....	301
Aula 39.....	303
• Atendimento ao cliente via <i>e-mail</i> – Parte 1.....	303
• Vantagens	306
• Desvantagens.....	307
Aula 40.....	308
• Atendimento ao cliente via <i>e-mail</i> – Parte 2.....	308
• Ofertando um bom atendimento ao cliente via <i>e-mail</i>	309
Exercícios.....	318
Aula 41.....	321
• Atendimento ao cliente nas redes sociais – Parte 1.....	321
• O atendimento nas redes sociais.....	324
• Conhecendo o SAC 2.0	325
• A excelência no atendimento nas redes sociais.	327
Aula 42.....	330

ATENDIMENTO AO CLIENTE

-
- Atendimento ao cliente nas redes sociais – Parte 2 330

Exercícios.....338