



### 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](http://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

<b>Aula 01.....</b>	<b>2</b>
• 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
<b>Aula 02.....</b>	<b>9</b>
• Marketing – Apresentando o valor para o cliente .....	9
• O processo .....	9
• A criação do valor x benefício .....	10
• O feedback do cliente .....	11
<b>Exercícios.....</b>	<b>13</b>
<b>Aula 03.....</b>	<b>15</b>
• Entendendo o atendimento.....	15
• O Conceito .....	15
• Para que serve? .....	17
<b>Aula 04.....</b>	<b>20</b>

---

## 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
<b>Exercícios.....</b>		<b>66</b>
<b>Aula 09.....</b>		<b>68</b>
•	Qualidade no atendimento .....	68
<b>Aula 10.....</b>		<b>75</b>
•	Observando o perfil das pessoas .....	75
<b>Exercícios.....</b>		<b>81</b>
<b>Aula 11.....</b>		<b>83</b>
•	Cliente e sua razão? .....	83
•	Tipos de clientes .....	84
<b>Aula 12.....</b>		<b>89</b>
•	Conhecendo os clientes – Parte 1 .....	89
•	A construção de valor, satisfação e possível fidelização .....	90
•	O valor que deve ser percebido pelo cliente .....	91
<b>Exercícios.....</b>		<b>95</b>
<b>Aula 13.....</b>		<b>97</b>
•	Conhecendo os clientes – Parte 2 .....	97

---

## ATENDIMENTO AO CLIENTE

---

• A satisfação do cliente.....	98
• Maximizando o valor do cliente com o tempo .....	99
<b>Aula 14.....</b>	<b>102</b>
• 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
<b>Exercícios.....</b>	<b>109</b>
<b>Aula 15.....</b>	<b>111</b>
• 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
<b>Aula 16.....</b>	<b>117</b>
• Conhecendo a inteligência emocional .....	117
<b>Exercícios.....</b>	<b>123</b>
<b>Aula 17.....</b>	<b>125</b>
• Reclamações? O que fazer? .....	125
<b>Aula 18.....</b>	<b>138</b>
• Reclamações - Parte 1 .....	138
<b>Exercícios.....</b>	<b>144</b>

---

---

### **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
-

---

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

---

- Diretrizes para oferecer um atendimento telefônico de qualidade ..207

### **Aula 28.....212**

- O *telemarketing* .....212
- Compreendendo o Telemarketing .....213
- O processo de venda pelo *telemarketing* .....215

### **Exercícios.....219**

### **Aula 29.....224**

- Atendimento e o *marketing* 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



---

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

---

- 
- 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 *e-mail* – Parte 1.....303
- Vantagens .....306
- Desvantagens.....307

### **Aula 40.....308**

- Atendimento ao cliente via *e-mail* – Parte 2.....308
- Ofertando um bom atendimento ao cliente via *e-mail*.....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**