

Manual de Boas Práticas de Comunicação com Clientes

Feito por:

Daisy de Assis da Silva Pereira. Email: assisdaisy.dp@gmail.com

Mario Andres Valencia Molina. Email: marioval1@gmail.com

Lista de conteúdos

- 1 - Introdução.
- 2 - Objetivos.
- 3 - Princípios para uma comunicação efetiva.
 - 3.1 - Comunicação não violenta.
 - 3.2 - Exemplo de comunicação não violenta.
 - 3.3 - Exemplos de técnicas de comunicação efetiva em cenário de crise.
 - 3.4 - Exemplos de técnicas de comunicação efetiva em cenário de problemas técnicos.
- 4 - Atributos necessários para um bom atendimento presencial.
- 5 - Normas básicas para um bom atendimento ao cliente (Script Atendimento Presencial).
- 6 - Regras de ouro para um bom atendimento ao cliente.
- 7 - Habilidades Pessoais.
- 8 - Como dar as boas vindas ao usuário de entrada.
- 9 - Comunicação e interação com o usuário.
 - 9.1 - Atitude corporal.
 - 9.2 - Expressão oral.
 - 9.3 - Escuta ativa e assertividade.
- 10 - Interagindo com o cliente.
- 11 - O que o cliente não gosta que.
- 12 - Cuidado com alguns aspectos.
- 13 - Tipos de clientes e como tratá-los.
- 14- Fluxograma de atendimento ao cliente.
- 15 - Feedback dos Clientes.

Introdução

O que seria um bom atendimento ao cliente?

Um bom atendimento ao cliente é **aquele que oferece uma ótima experiência em todas as etapas do atendimento**. Ou seja, antes, durante e depois do atendimento. Ele engloba não só a cordialidade e a eficiência dos nossos funcionários, mas também a eficácia e a disponibilidade de diferentes canais.

Hoje em dia, os clientes esperam dos profissionais dos quais lhes prestam serviços, que os tranquilizem como também os façam sentir-se à vontade, quanto à qualidade do serviço que está sendo prestado, esperam que não tenham que se preocupar com nada, e na hora que precisar receber um atendimento, que seja rápido e eficaz. Entende-se que um atendimento ao cliente correto é literalmente um objetivo obrigatório para qualquer negócio que almeja ser bem sucedido. A busca pela qualidade no atendimento ao cliente não é mais uma estratégia de diferenciação no mercado e, sim uma necessidade de sobrevivência

Objetivos

Este manual planeja padronizar e direcionar para melhores práticas de comunicação que devem ser usadas no atendimento aos clientes.

- Ter uma maior compreensão da importância do cliente.
- Ter consciência de que a imagem do Banco dependerá principalmente da maneira como o cliente é tratado no nosso banco.
- Identificar as necessidades do cliente.
- Conhecer os princípios e normas para uma boa comunicação.
- Conseguir a interação e participação de todas as pessoas que fazem parte do Banco para alcançar um objetivo comum.

Princípios para uma comunicação efetiva:

- Comunicação não violenta

Conceito: desenvolvido pelo psicólogo norte-americano Marshall Rosenberg é uma metodologia para aprimorar os relacionamentos interpessoais que oferece uma série de ferramentas para se estabelecer uma comunicação clara a partir, principalmente, do exercício de observação do que sentimos, de como expressamos nossos sentimentos e da disponibilidade do ouvinte em receber a mensagem que queremos transmitir.

Propósito: fomentar ambientes acolhedores e cooperativos para encorajar a compaixão, a empatia e a generosidade entre as pessoas.

Exemplo de comunicação não violenta:

Um cliente chega para o atendimento e diz que não consegue visualizar o extrato pelo aplicativo, o qual ele já acessava antes da última atualização, ele está nitidamente insatisfeito e você precisa contornar a situação, independente se ela é consequência do mau uso da ferramenta ou se de fato, é uma questão com o sistema. Por isso e por não saber o que o cliente está passando, é interessante evitar julgamentos. Responder que ninguém relatou esse problema, então deve ser algo com seu aparelho ou é você que não está conseguindo encontrar a função desejada", ainda que seja verdade, não vai ajudar a resolver o problema, com grandes chances de torná-lo ainda mais complexo. **Agora uma resposta orientada pelos princípios de Linguagem Não Violenta:** Olá entendo que não ter acesso ao seu extrato causa ansiedade, mas como ainda não recebi nenhuma informação sobre uma falha sistêmica relacionada a essa parte do aplicativo, quero te ajudar a verificar se seu aparelho pode ter gerado algum problema específico, e se esse não for o caso, vou te guiar pela nova versão para que juntos encontremos a informação solicitada. Podemos seguir assim?

COMPLETAMENTE DIFERENTE, percebe como levamos em conta que do outro lado há um ser humano que tem necessidades e sentimentos?

Concluindo, a Comunicação Não Violenta, que é também Efetiva, refere-se a conexão com pessoas e consciência da humanidade de cada um, suas próprias histórias e sentimentos, através da escuta ativa, se desligar de pré-julgamentos, e na sua resposta sempre incluir um acolhimento como por exemplo: Eu sinto muito. É muito importante ter a habilidade de filtrar e organizar as informações antes de repassá-las para o cliente.

Benefícios com o uso da Comunicação Não Violenta:

- Cria um relaxamento mais honesto e resolutivo.
- Para abreviar e solucionar atritos.
- Desenvolve a atenção, escuta ativa, empatia e resiliência.

Exemplos de técnicas de comunicação efetiva em cenário de crise:

- Usar uma linguagem positiva é a melhor maneira de expor caminhos para a solução de um problema. Por exemplo, eu posso imaginar o atraso do pagamento de uma fatura como irresponsabilidade ou como cenário onde precisamos ajudar nosso cliente a gerar um extra;
- Aprender a dizer não. Trata-se de uma postura eficaz para demonstrar com clareza a prioridade e que também é, muitas vezes, a forma mais honesta de lidar com a situação;
- Definir uma prioridade que não agrada a todos. Em situações de crise, nem sempre conseguiremos vivenciar plenamente as necessidades de todos os envolvidos, assim será preciso negociar a melhor resolução para o grupo;
- Assumir suas responsabilidades é o primeiro passo para avançar para uma discussão sobre o que precisa ser feito.

Exemplos de técnicas de comunicação não violenta em cenário de problemas técnicos:

- Linguagem clara e assertiva — As vezes achamos que usando termos técnicos e sofisticados, torna a mensagem relevante. Contudo, uma comunicação efetiva pede um discurso claro e objetivo para uma rápida compreensão, possibilitando agilidade no atendimento das necessidades.
- Ser simpático e ter consciência de sua influência — Afinal você ocupa a posição de quem sabe resolver o problema, pois foi treinado para tanto. Reconheça essa responsabilidade e não deixe que esse conhecimento interfira na sua habilidade de compreender as circunstâncias de quem precisa de ajuda, ok?!
- Observe o que está sendo pedido — Para tanto use a escuta ativa, pois só assim você vai conseguir fazer um bom atendimento.

Atributos necessários para um bom atendimento presencial

Competência:

O cliente espera que cada pessoa que o atenda detenha informações detalhadas sobre o produto ou serviço oferecido pelo banco, ou seja, esteja apto para prestar o atendimento.

Legitimidade

O cliente deve ser atendido com ética, respeito, imparcialidade, sem discriminações, com justiça e colaboração. (CORTESIA)

Disponibilidade

O atendimento deve ocorrer de forma personalizada, atingindo-se a satisfação total do cliente.

Flexibilidade

Logo no primeiro atendimento deve ser identificado claramente as necessidades do cliente e assim esforçar-se para ajudá-lo, orientá-lo, e caso seja necessário, conduzi-lo a quem possa ajudá-lo adequadamente.

Normas básicas para a boa comunicação com o cliente (Script Atendimento Presencial):

Os primeiros 20 segundos de percepção são primordiais no atendimento presencial, devendo o colaborador demonstrar simpatia, competência e profissionalismo.

- Sempre receber o cliente com: bom dia, boa tarde, boa noite, como posso ajudar?
- Olhar para nosso cliente e escutar atentamente as palavras do cliente.
- Demonstrar empatia pela cliente.
- Deixar o cliente falar suas solicitações ou dúvidas e não interrompê-lo.
- Não mostrar desinteresse ou negatividade.
- Tentar:
- Utilizar palavras mais simples. (muitas vezes o cliente não entende muitas palavras ou conceitos técnicos).
- Receber e tratar ao cliente de maneira amável e cordial.
- Evitar:
 - Atender chamadas telefônicas ou revisar nosso celular pessoal enquanto estiver no processo de atendimento com o cliente.
 - Vieses cognitivos.

Regras de ouro para um bom atendimento ao cliente:

1- Antecipar:

- Esteja sempre disposto a criar um clima positivo.
- Diga olá primeiro.
- Chame seu cliente pelo nome ou dê seu próprio nome.
- Sorria e observe seu tom de voz.
- Ofereça sua ajuda

2- Sintonize:

- Ouça sem interromper.
- Coloque-se no lugar do outro.
- Forneça as informações que você tem.

3- Esclarecer:

- Faça perguntas para obter fatos.
- Esclareça as informações que você tem.
- Forneça as informações que você tem.

4- Resolver:

- Explicar claramente a solução do problema para o usuário.
- Se o acima não for imediatamente possível fale para o cliente o que você fará para resolver o problema.
- Verifique se há espaço para melhorar o serviço.

5- Tranquilizar:

- Oferecer um pedido de desculpas se a solução não satisfazer o cliente.
- Acalme as preocupações do cliente e tente minimizar o problema.
- Mais uma vez, coloque-se no lugar do cliente para ter empatia e compreender os sentimentos do cliente.
- Propor soluções criativas.
- Nunca trate o usuário como se ele fosse o problema.
- Nunca culpe os outros pelo problema.

6- Esclarecer:

- Faça perguntas para obter fatos.
- Esclareça as informações que você tem.
- Forneça as informações que você tem.

Habilidades pessoais

O atendimento presencial implica comunicação imediata: o funcionário e os clientes trocam mensagens continuamente, também utilizando a linguagem não verbal. Por isso, é fundamental que o processo do atendimento se desenvolva da forma mais adequada e eficaz possível.

Para fazer o processo de atendimento presencial o mais satisfatório possível temos as seguintes considerações:

- Acolher e tratar o usuário de forma amigável e cordial.
- Faça perguntas quando não tiver certeza de ter entendido a necessidade do usuário e reformular as questões importantes
- Manter a ordem em nossas mesas e postos de trabalho.

Evitar:

- Atender chamadas telefônicas durante o processo de atendimento.
- Interromper o cliente.
- Concluir apressadamente. (vieses cognitivos)

Como dar as boas-vindas ao usuário de entrada:

A recepção é a chegada do usuário ao nosso trabalho e o início do relacionamento.

Gerar no cliente uma primeira impressão positiva que vai ser essencial para o posterior desenvolvimento da comunicação. Estar e mostrar-se acessível/disponível é o primeiro passo para um bom começo. Também é muito importante a organização física e visual do ambiente e nossas atitudes ou ações.

A prioridade é estar à disposição do público, dando a impressão de que o usuário nunca interrompe, evitando transmitir a sensação de ter outra ocupação mais importante.

Balcões e escritórios públicos devem ser sempre atendidos e o pessoal que os atende estarão física e visualmente acessíveis, facilitando a abordagem. Entrar em contato visual com nossos usuários: olhe para eles e deixe-os nos ver.

Quando vemos usuários desorientados, duvidosos ou expectantes, devemos oferecer ajuda, mostrar interesse: "Posso ajudar em alguma coisa?", "Está sendo atendido?", "Você encontrou o que está procurando?"

É conveniente provocar o diálogo, caso o usuário não o inicie, estimule-o a se expressar.

É recomendável que o local de trabalho seja ordenado, de olhar agradável.

Não podemos deixar um cliente pendente por atender a outro.

A frase de abertura do diálogo que vai resumir nossa filosofia de atenção ao cliente é: "Boa tarde/dia/noite, como posso ajudar?".

Muitos clientes têm problemas para pedir ajuda ou admitir que precisam de ajuda, devemos agir com empatia, transmitindo nossa disposição de ajudar: "posso explicar como funciona (exemplo caixa eletrônico)?", "Você sabe como funciona (por exemplo, funções do aplicativo do Banco.)?"

Comunicação e interação com o usuário

De maneira geral temos que ter em conta quatro variáveis fundamentais que vão afetar de maneira positiva ou negativa a interação com o cliente:

Atitude corporal:

- Olhe para os olhos. O contato visual indica que o canal de comunicação está aberto.
- Cumprimente com um olhar. É a maneira de informar ao cliente que estamos cientes de sua presença e estamos à disposição para atendê-lo.
- Sorrir e fazer gestos que indiquem que somos receptivos e abertos. Ajuda e facilita a comunicação.
- Utilize uma boa postura. Indica nosso grau de atenção e disponibilidade. Evite cruzar os braços, pois isso mostra uma sensação de desinteresse para o cliente.

Expressão oral:

- Saudar. No atendimento presencial, é o início da comunicação.
- Comunique-se de forma clara e simples. Nossa forma de nos expressar deve ser clara e simples para ajudar o cliente a entender.
- Use vocabulário facilmente comprehensível e ajuste, na medida do possível a linguagem ao nível acadêmico e as circunstâncias particulares do cliente.
- Use um tom de voz apropriado. Não há necessidade de falar em voz alta para ser ouvido, isso pode ter uma conotação de autoridade para o cliente e pode ser contraproducente. Tampouco falar muito baixo já que pode gerar insegurança.
- Fale lenta e claramente para que o usuário possa ouvir cada palavra.
- Dê mensagens claras, diretas e coerentes. Se tivermos que fazer algo enquanto estamos atendendo o cliente (consultar o banco de dados, ligar, procurar uma impressão etc.), temos que explicar para o cliente, caso contrário, podemos causar uma sensação de incomodidade.

Escuta ativa e assertividade:

A escuta ativa em resumo se refere a ouvir com atenção e interesse.

Uma vez que o cliente começar a falar, você tem que colocar em jogo a escuta ativa. Temos que descobrir o que o cliente quer.

Às vezes podemos receber uma avalanche de dados que escondem a informação que precisamos. Outras vezes temos que completar as informações recebidas por meio de perguntas pertinentes.

Seja por uma coisa ou por outra, é necessário compreender o que o cliente quer nos dizer. Ser precipitado no início pode nos fazer perder muito tempo no final.

Para saber ouvir é preciso:

- Ter a mente aberta.
- Não pense "eu já sei o que ele vai me dizer". (vieses cognitivos).
- Tente relaxar.
- Tente ter uma atitude positiva.
- Seja gentil e demonstre isso.
- Pedir esclarecimentos e perguntar fazer perguntas na hora certa.
- Expressar que entendemos: exemplo: "Se não entendi mal, você me disse que:....."
- Saber identificar problemas. Esteja ciente das dificuldades que aparecem em cada atendimento.
- Oferecer as informações necessárias. Evite dar informações não solicitadas pelo cliente que podem causar confusão na resposta.

A assertividade é uma técnica que nos torna capazes de nos manifestar como somos, dizendo o que pensamos, sem provocar na outra pessoa comportamentos agressivos ou de rejeição.

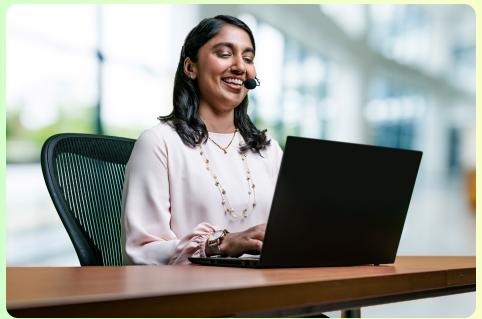
Interagindo com o cliente

O que o cliente quer?



Receptividade.

Desenvolva estratégias para entender o perfil do cliente e identificar suas necessidades e expectativas.



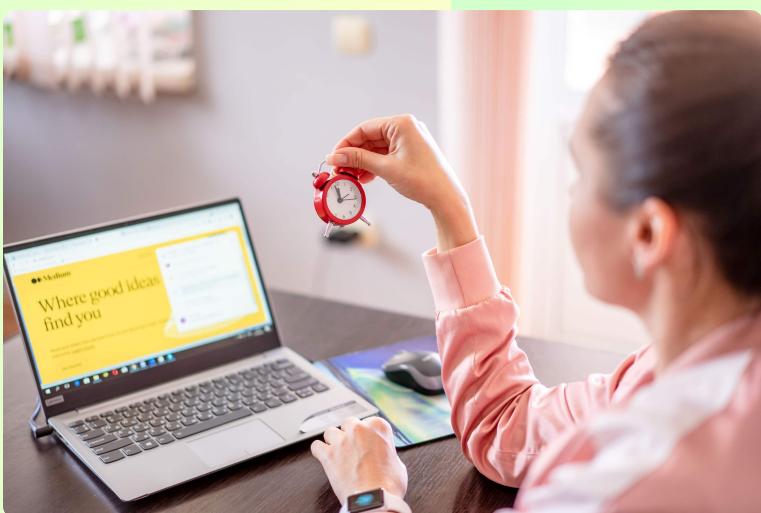
Respeito

O respeito é um dos valores fundamentais para a vida em sociedade



Trato preferencial

É mais do que apenas um benefício para nossos clientes, ele é obrigatório.



Rapidez

É um fator imprescindível quando o assunto é uma boa relação da marca com os clientes.



Eficácia no atendimento

Significa Segurança, Clareza, Objetividade e Transparência.

O cliente não gosta que:

- Negar a razão dele. É aconselhável deixar sempre em aberto a possibilidade de que a empresa (Banco) poderia ter errado até o momento que possa ser esclarecido o problema.
- Cortá-lo dizendo ou dando entender que o problema do cliente não é uma questão ou competência nossa. Se não é realmente competição nossa, expliquemos para o cliente a situação, mas também faremos o encaminhamento para outra pessoa que possa solucionar o problema de nosso cliente.
- Não pedir desculpas. Reconheçamos os erros cometidos, mas o reconhecimento não nos vai colocar em uma situação de inferioridade, já que nosso desempenho subsequente não tem que ser influenciado por um sentimento de culpa.
- Ficar nervoso. Esta circunstância é às vezes inevitável, seja por motivos pessoais, falta de conhecimento ou por falta de pessoal, etc. Se a situação deixa você nervoso demais, é conveniente encaminhar com sutileza ao cliente para outro companheiro.
- Fechar o atendimento de maneira grossa ou com pouca empatia, temos que fechar o atendimento da mesma maneira que quando o atendimento começo. Temos que demonstrar para o cliente que ele é muito importante até o final do atendimento.

Cuidado com alguns aspectos:

- Não lhe dê informações confidenciais ou desnecessárias.
- Não entre em justificações ou atitudes de colegas.
- Evite as expressões:
- “Pois é. Isto hoje está um caos por aqui”.
- “Hoje o sistema não está funcionando, é por isso que...”
- “Ele está impossível. Aqui está tumultuado”.
- “Mas afinal o que pretende saber? ”
- “Desculpe, mas eu tenho muito que fazer, não tenho o dia todo para ouvir”
- Termos como: “querida”, “linda”, “filha”... para tratar o interlocutor;

Tipos de clientes e como tratá-los:

Tipos de clientes	Características	Como tratá-lo
Cliente discutidor 	São agressivos por natureza e com certeza não concordarão com cada coisa que falemos.	<ul style="list-style-type: none">• Solicitar sua opinião.• Falar suavemente, mas com firmeza.• Focar a conversação nos pontos nos quais ambos concordam.
Cliente conversador 	Estas pessoas podem ocupar muito de nosso tempo.	<ul style="list-style-type: none">• Tentar não se livrar dele.• Demonstrar interesse e ter paciência.
Cliente ofensivo 	Quando temos um cliente ofensivo, é muito fácil cair em conversações “irônicas” Evite isso!	<ul style="list-style-type: none">• - O melhor jeito é ser excepcionalmente amável com o cliente, tentar quebrar o jeito ofensivo do cliente com nossa amabilidade.

Cliente Infeliz

Desde o começo afirmam que não temos a solução do problema: "Tenho certeza de que vocês não têm o que estou precisando"

- Tentar não mudar diretamente o jeito deles.
- Procurar melhorar o ambiente.
- Demonstrar amabilidade e compressão.

Cliente que sempre reclama

Não tem nada que eles gostem, O serviço sempre é ruim.

- Temos que entender que o comportamento do cliente é parte da sua personalidade.
- Tentar separar as reclamações reais das não reais e focar nelas.

Cliente exigente

O tempo todo está interrompendo a conversação, solicita atenção imediata.

- - Temos que tratá-lo com respeito, mas não aceder às suas demandas.

Cliente assediador

As insinuações e comentários feitos podem vir de homens e mulheres.

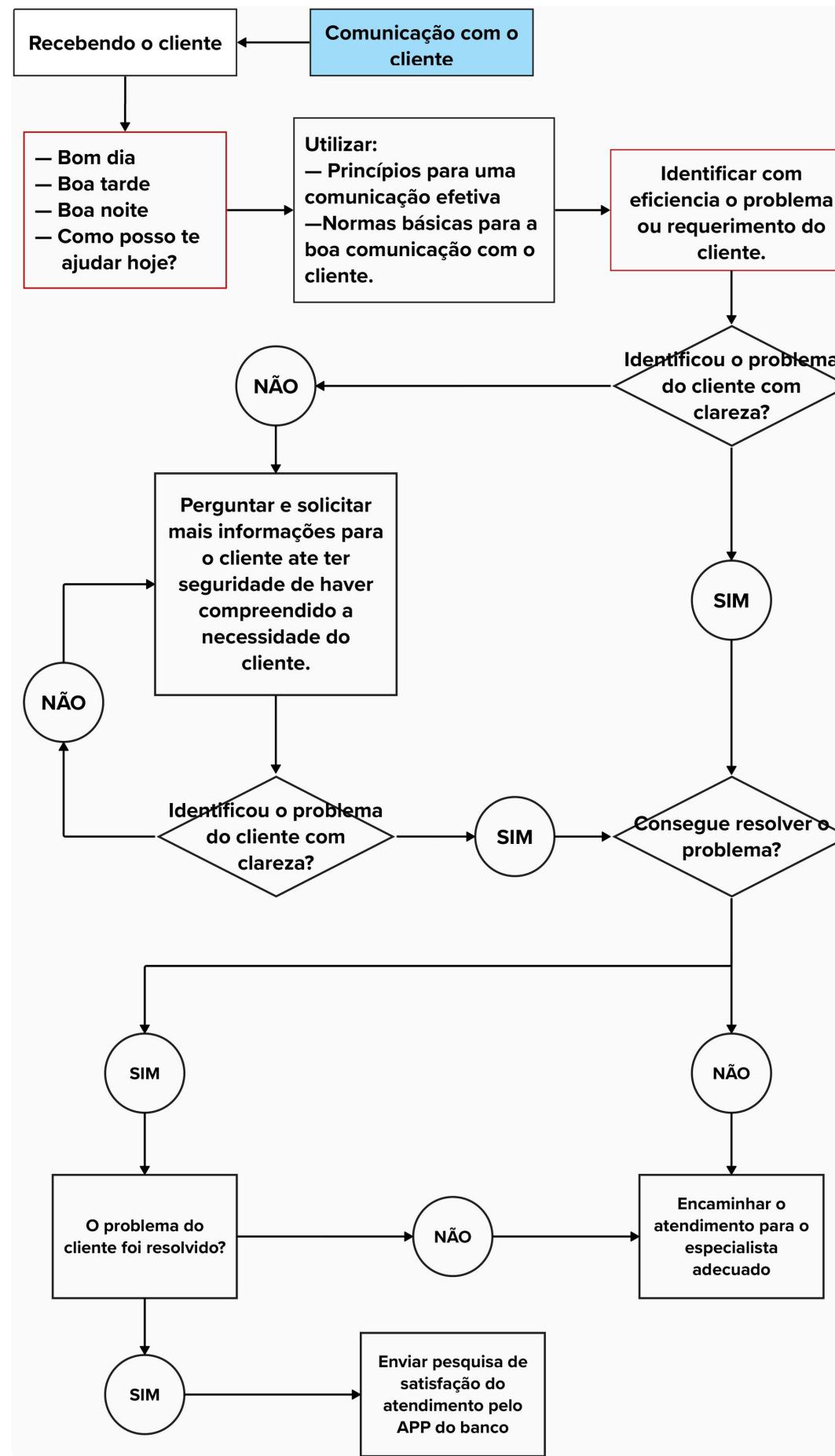
- Se deve manter uma atitude calma e com muito profissionalismo em todo momento.
- Tentar solucionar o problema deles o mais rápido possível.

Cliente pouco comunicativo ou indeciso

Cliente muito calado, não fala o que de fato precisa.

- Ter paciência e ajudá-los
- Sugerir opções para ajudar a tomar uma decisão.

Fluxograma do atendimento ao cliente:



Feedback dos Clientes



Colete Feedback

Crie formas eficientes de coletar feedback dos seus clientes para entender melhor suas necessidades e expectativas



Mostre Que se Importa

Mostre aos seus clientes que você se importa com o que eles pensam e está sempre buscando melhorar o serviço.



Analise e Aplique

Analise os feedbacks coletados com sua equipe e aplique as melhorias necessárias para atender melhor o seu cliente.