

Estudando: Técnicas de Vendas

Atendimento Inadequado

Depois de conhecermos a postura correta e alguns cuidados no atendimento, também é importante sabermos quais são as formas erradas, para jamais praticá-las. Quem as pratica, com certeza não é um verdadeiro profissional de atendimento. Podemos dividi-las em duas partes, que são:

1ª - POSTURA INADEQUADA: A postura inadequada é abrangente, indo desde a postura física ao mais sutil comentário negativo sobre a empresa na presença do cliente. Em relação à postura física, podemos destacar como inadequado, o atendente:

- se escorar nas paredes da loja ou debruçar a cabeça no seu birô por não estar com o cliente (esta atitude impede que ele interaja no raio de ação);
- mascar chicletes ou fumar no momento do atendimento;
- cuspir ou colocar o dedo dentro do nariz na frente do cliente (estas coisas só devem ser feitas no banheiro);
- comer na frente do cliente (comum nas empresas que oferecem lanches ou têm cantina);
- gritar para pedir alguma coisa;
- se coçar na frente do cliente;
- bocejar (revela falta de interesse no atendimento)
- ficar mexendo/digitando no celular e atendendo ao mesmo tempo.

Em relação aos itens mais sutis, podemos destacar:

- se achar íntimo do cliente a ponto de lhe pedir carona ou nr do celular, por exemplo;
- receber presentes do cliente em troca de um bom serviço;
- fazer críticas a outros setores, pessoas, produtos ou serviços na frente do cliente;
- desmerecer ou criticar o fabricante do produto que vende, o parceiro da empresa, denegrindo a sua imagem para o cliente;
- falar mau das pessoas na sua ausência e na presença do cliente;
- usar o cliente como desabafo dos problemas pessoais;
- reclamar na frente do cliente;
- lamentar;
- colocar problemas salariais;
- “ lavar a roupa suja “ na frente do cliente.

Lembre-se: a ética do trabalho é servir aos outros e não se servir dos outros.

2ª - USAR CHAVÕES: O mau profissional utiliza-se de alguns chavões como forma de fugir à sua responsabilidade no atendimento ao cliente. Citamos aqui, os mais comuns:

- o senhor como cliente TEM QUE ENTENDER ...

- o senhor DEVERIA AGRADECER O QUE A EMPRESA FAZ PELO SENHOR...
- o CLIENTE É UM CHATO QUE SEMPRE QUER MAIS...
- AÍ VEM ELE DE NOVO...

Estas frases geram um bloqueio mental, dificultando a liberação do lado bom da pessoa que atende o cliente.

Agora pare e reflita: você gostaria de ser comparado a este atendente?

Aqui, podemos ter o efeito bumerangue, que torna um círculo vicioso na postura inadequada, pois, o atendente usa os chavões (pensa dessa forma em relação ao cliente e a situação de atendimento), o cliente se aborrece e descarrega no atendente, ou simplesmente não volta mais.

Para quebrar este ciclo, é preciso haver uma mudança radical no pensamento e postura do atendente.

Veja também esta palestra completa:

Curso Psicologia de vendas e persuasão - O poder das palavra...

