

Atendimento Telefônico

O telefone é, muitas vezes, o primeiro meio de contato que o cliente tem com a Instituição e, dependendo do tipo de tratamento que receber, também pode ser o último.

Por isso, o atendimento telefônico é tão importante quanto o presencial e deve ser realizado com o mesmo cuidado e atenção.

Cuidados simples podem fazer muita diferença. Por exemplo, saber utilizar o equipamento telefônico, atender a chamada nos primeiros toques, falar com clareza e seguir os padrões da Instituição.

Ao atender ao telefone, forneça as seguintes informações:

Etapa 1 - atendimento

Nome da Instituição e cidade

Seu nome ou sua função

Saudação: Bom dia!/ Boa tarde!/ Boa noite!

Exemplo:

SESI/SENAI Bauru (Caso haja mais de uma unidade na mesma cidade, sugerimos o nome já utilizado, por exemplo, o bairro)

Telefonista

Bom dia!

Etapa 2 - encaminhamento

Se for encaminhar a ligação:

- explique para o cliente que vai transferir a ligação, informando o motivo, o nome e o ramal da pessoa (ou departamento) que irá atendê-lo (assim, se a ligação cair, o cliente poderá ligar novamente), solicite que aguarde um momento e agradeça.
- informe o nome do cliente à pessoa que receber a ligação e explique brevemente a situação (isso agilizará a conversa e evitará que o cliente tenha que repetir as informações que já haviam sido fornecidas).

Espera telefônica gravada

Sugerimos que a gravação da espera telefônica contemple:

Nome da Instituição e Cidade

Instrução para aguardar ou discar o ramal desejado (dependendo do equipamento telefônico da Instituição).

Sugerimos, também, que sejam gravadas mensagens para divulgar as atividades, eventos ou ações da unidade. (Máximo 3 textos curtos e repetindo a frase de espera)

Exemplo:

SESI/SENAI Bauru (Caso haja mais de uma unidade na mesma cidade, sugerimos o nome já utilizado, por exemplo, o bairro)

Aguarde um momento que já vamos atendê-lo.

Se você quer assistir a um bom espetáculo, dia 2 apresentaremos a peça XXX. Retire seu ingresso na bilheteria com 1 h de antecedência. Espetáculo gratuito. Livre. Traga sua família e divirta-se!

Encerramento

Termine o atendimento com um agradecimento e espere que o cliente desligue.

Exemplo:

O Sesi/SENAI Bauru agradece sua ligação.

Observação:

Em localidades onde há mais de uma unidade, também pode ser informado o nome da Escola ou CAT, por exemplo, “SENAI Mário Amato”, “SESI Wilton Lupo”.

Dicas para um bom atendimento telefônico**Seja atencioso(a)**

Identifique seu departamento, diga seu nome e cumprimente.

Identifique o cliente; confirme a grafia dos nomes.

Confirme os números que lhe forem passados. Não hesite em pedir para o cliente repetir ou falar um pouco mais alto, caso necessário.

Repita para o cliente todas as suas notas, a fim de certificar-se de que está correto (Nós todos perdemos alguns detalhes numa conversação, assim, é importante confirmar as informações recebidas.).

Informe que você entende a necessidade / o problema do cliente e está interessado(a) em ajudá-lo, que irá resolver ou orientar adequadamente com presteza e eficiência.

Mesmo quando não estiver ao telefone, preocupe-se com o tom de sua voz, pois pode atrapalhar a comunicação de quem estiver usando o aparelho.

Seja educado(a)

Escute o cliente com atenção, e seja cortês e respeitoso(a).

Sempre que possível chame a pessoa pelo nome. Esta técnica põe a ligação em um plano mais pessoal.

Mas, lembre-se de que um plano mais pessoal não significa intimidade. Nunca se refira ao “cliente” como: querido, fofo, gracinha, meu bem etc.

Nunca mastigue chicletes ou mantenha balas e demais alimentos na boca durante o atendimento.

Nunca utilize expressões desagradáveis, palavrões, gírias ou ruídos que possam criar sentimentos negativos no cliente.

Não interrompa o cliente. Espere até o seu cliente parar de falar para fazer a sua pergunta.

Não deixe ninguém interrompê-lo enquanto estiver com o cliente ao telefone.

Seja cuidadoso(a)

Nunca compartilhe com o cliente informações internas ou conversas paralelas do local de trabalho. Para evitar isso, enquanto busca as informações para o cliente, pressione a tecla de Espera do telefone (ou cubra o bocal do aparelho).

Identifique exatamente qual o tipo de chamada e decida rapidamente qual a melhor maneira de ajudar.

Use frases no tempo presente (evite: gostaríamos, seríamos)

Há momentos em que seus clientes necessitam de mais atenção, seja em função de problemas pessoais ou de alguma situação vivida na instituição. Demonstre empatia: reconheça a frustração, seja cordial, sincero(a) e respeitoso(a).

Transmita confiança

Forneça informações corretas, claras e completas.

Diga a verdade ao cliente. Não diga “não é possível”, procure soluções alternativas.

Explique o que você pode e o que não pode fazer, explique suas limitações. Isso dá ao cliente a certeza de que você o está atendendo da melhor maneira possível.

Evite termos como “eu acho”, “possivelmente” ou “talvez”. Eles comprometem a confiança em você.