

Qualidade no Atendimento aos Clientes

Por Carolina Lopes Araujo

Local: Hotel Fazenda Mata Tio João

19 de junho de 2004

www.senhoradosol.com.br

Os desafios para o profissional do terceiro milênio

Globalização

Código de defesa do consumidor

Acesso mais amplos a meios de comunicação

"Ser hoje melhor do que ontem!"

Tempos difíceis ?

Crise → Cri\$e → Crie

“Não é porque as coisas são difíceis que não ousamos, é porque não ousamos que elas são difíceis” Sêneca

Excelência no atendimento

Atender: “Dar, prestar atenção: tomar em consideração, acolher com atenção ou cortesia”
Dicionário Silveira Bueno

Você trabalha pelo cliente!

É importante conquistar o cliente para sempre com um excelente serviço de atendimento

Por que buscar a satisfação do cliente?

Conquistar um cliente novo custa **5 (cinco!) vezes** mais do que manter um cliente atual.

Cliente insatisfeito com o tratamento conta para outras **quinze** pessoas (clientes em potencial), no mínimo.

Por que se perde um cliente?

1% por falecimento

5% por mudança de endereço

5% por amizades comerciais

10% por maiores vantagens em outras empresas

14% por reclamações não atendidas

65% por indiferença do pessoal que os atende

O que faz uma empresa perder clientes:

Apatia

Frieza

“Infantilismo”

Robotismo

Regras

Ping-Pong

É preciso encantar o cliente!

O cliente busca:

Credibilidade ou reputação

Acessibilidade

Confiabilidade

Excelência

Cada cliente é ÚNICO

Atendimento DIFERENCIADO requer inovação e criatividade.

É preciso identificar o tipo de cliente e dispensar o atendimento adequado em todos os detalhes.

Categorias de clientes

Tipos de clientes	Sugestões para atendê-lo
Desconfiado	Adquirir sua confiança
Humilde	Dar-lhe importância
Indiferente	Deixe-o a vontade
Malcriado	Seja paciente e diplomático. Se possível atenda-o em lugar isolado
Nervoso	Atenda-o prontamente e deixe-o falar o que ele busca
Orgulhoso	É importante ouvi-lo e tratá-lo com muita atenção
Ponderado ou Positivo	Seja o mais honesto e sincero, pois ele sabe o que está buscando
Tímido	Deixe-o a vontade, tenha paciência e conquiste sua confiança.
Vaidoso	Sua preocupação é impressionar os outros. Estimule sua vaidade!

Como lidar com as reclamações?

O reclamante não é um chato ou um encrenqueiro, mas sim um **parceiro que está nos prestando uma consultoria gratuita.**

Ouçã a reclamação por inteiro

Ajude o reclamante a expressar sua insatisfação

Coloque-se no lugar do reclamante

Aja imediatamente diante da reclamação

Cuide primeiro dos sentimentos do reclamante

Manifeste uma atitude agradável e prestativa

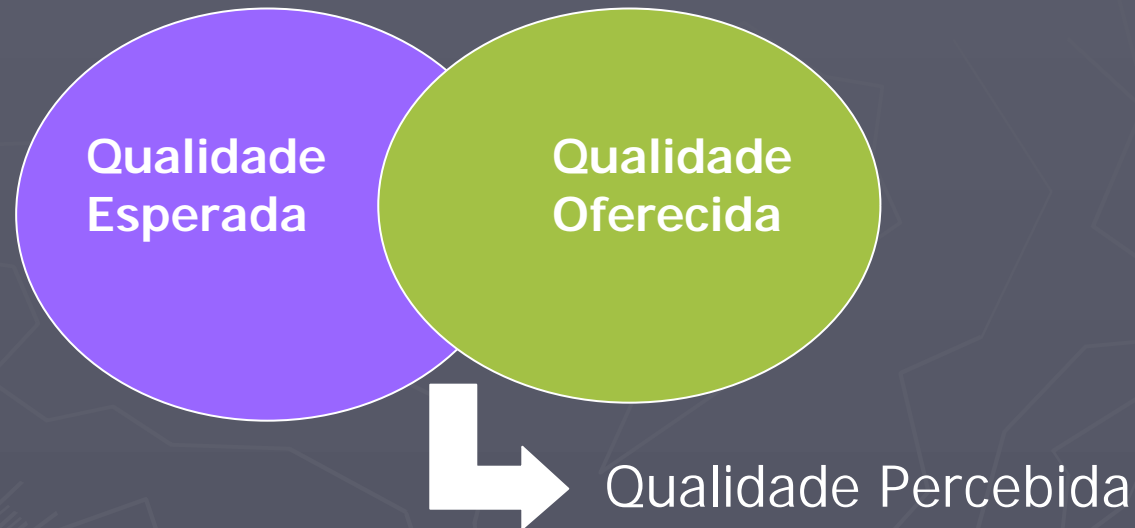
Controle seus próprios sentimentos

Certifique-se de que o problema foi resolvido a contento

Não encare as críticas como pessoais

Encare a reclamação como uma oportunidade de melhorar

Estar próximo ao cliente e descobrir o que é importante para ele



Pesquisar sobre as necessidades dos clientes, ainda que informalmente.

Documentar as informações obtidas:

- identificar padrões e tendências
- Identificar evolução e mudanças no comportamento dos clientes
- Ciclo de vida da empresa geralmente maior do que do empreendedor

“Para atingir a **eficácia no atendimento** e na prestação de serviços é necessário construirmos um **ambiente especial** onde a **qualidade do serviço** oferecido ao cliente seja uma **missão de todos**”

*Importante agir como equipe unida
em seus valores*

Os dez mandamentos das relações humanas

- I. Fale com as pessoas*
- II. Sorria para as pessoas*
- III. Chame as pessoas pelo nome*
- IV. Seja amigo e prestativo*
- V. Seja cordial*
- VI. Interesse-se sinceramente pelos outros*
- VII. Seja generoso em elogiar e cauteloso em criticar*
- VIII. Saiba considerar os sentimentos dos outros*
- IX. Preocupe-se com a opinião dos outros*
- X. Procure apresentar um excelente serviço*

Contato:
carolina.lopes-araujo@hec.ca

Agradecimentos:

Patrocínio do aparelho multimídia:

