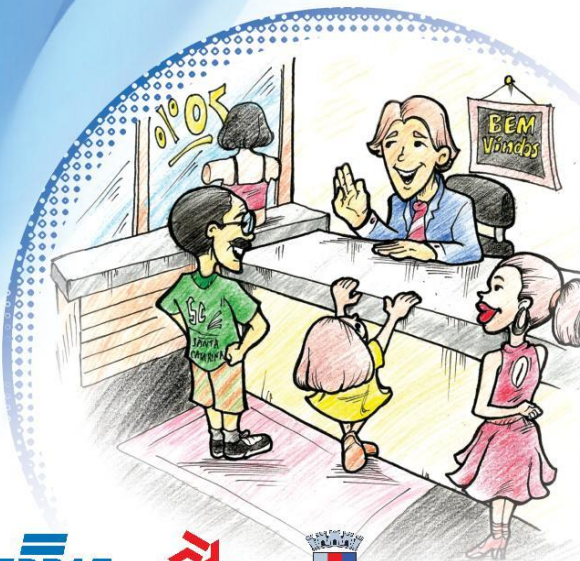


O Atendimento do Cliente



Como anda o atendimento ao seu cliente?



Parceiro dos brasileiros



PREFEITURA MUNICIPAL DE
PONTA DO PARANÁ





O atendimento de qualidade é essencial para vender mais e melhor

Vivemos em uma era de competitividade acirrada, as empresas precisam criar espaço de destaque no mercado. Os produtos estão cada vez mais parecidos e o leque de opções para o cliente é infinito.

A micro e a pequena empresa, com todos os seus desafios precisa agregar valores e criar diferenciais. E às vezes pequenas ações podem garantir resultados de sucesso.

Selecionar bem, treinar e capacitar a equipe de atendimento pode ser um ótimo começo. Uma seleção profissional contribui para que a empresa agregue pessoas com perfil adequado para atender clientes. Pensar no perfil de cada vaga, descrever o perfil ideal de profissional de atendimento, fazer divulgação da vaga de forma abrangente, elaborar testes seletivos simples, porém eficientes, construir um roteiro de entrevista, ou até mesmo contratar agências com capacidade em selecionar bons talentos, com certeza contribui para um Atendimento de Excelência.

É essencial ainda planejar um Programa de Desenvolvimento Humano que seja Eficaz e Permanente. Valorizar comportamentos voltados para excelência de atendimento precisam ser lembrados sempre, é necessário uma programação anual de ações que visem treinar, incentivar, avaliar e valorizar os profissionais.

Para se ter Excelência no Atendimento há que se ter Excelência na Gestão do Talento Humano. Assim é possível se desenvolver um diferencial de competitividade e sair na frente.

Muitas vezes as empresas pensam em se estruturar somente para momento da temporada, porém se houver um planejamento e ações de gestão empresarial de maneira continuada é possível obter resultados também continuados e em momentos de maior movimento ganhar muito mais dinheiro.

Observe nesta cartilha com muita ATENÇÃO algumas questões abordadas muito importantes sobre o atendimento de boa qualidade.

A imagem pessoal

A imagem pessoal dos profissionais (funcionários e proprietários) deve estar em perfeita harmonia com a proposta de **Imagem da Empresa**. Ou seja, a imagem pessoal deve causar uma impressão de que aqueles são realmente profissionais competentes, começando pela aparência (uniforme, crachá, roupa limpa e aparência, roupa, barba, unha, maquiagem, etc.).

Deve-se pensar na imagem que a empresa gostaria que ficasse na memória do cliente. Imagem esta que precisa ser reforçada na fachada da empresa, no seu interior e na apresentação de seus profissionais.

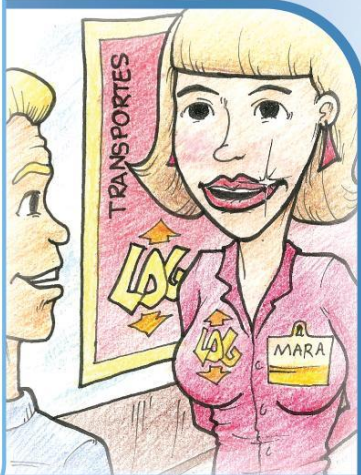
A imagem pessoal dos profissionais é muito importante para causar uma boa impressão!

O atendimento

Demonstrar sempre à todos cordialidade, educação, interesse e disponibilidade em atender clientes. **Simpatia, sorriso, atenção ao cliente durante todos os momentos do atendimento.**

Este item é o principal quando se pensa em atendimento de qualidade e excelência. Imagine pessoas em férias, felizes por ter um espaço para descansar, lazer, festar, etc. que esperam um atendimento realizado por profissionais bem humorados, felizes em atender e oferecer serviços e produtos.

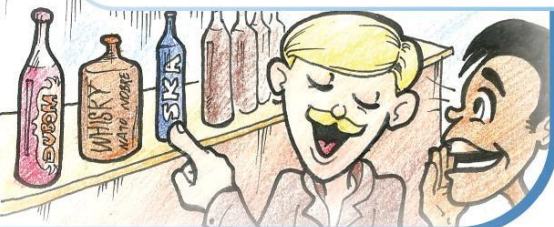
Um bom atendimento constitui uma grande parte da venda de um produto ou serviço, afinal todos querem ser bem atendidos!



Conhecer o produto ou serviço

Demonstrar agilidade na apresentação do produto ou serviço, explicar corretamente as características e benefícios, envolvendo o cliente para ter contato efetivo com o produto ou serviço. Muitos profissionais vendedores não conhecem o que vendem, têm somente informações superficiais. Para uma venda de qualidade é essencial conhecer a fundo o produto e/ou o serviço. Só assim poderá envolver o cliente, tirar dúvidas e derrubar os obstáculos da venda.

Para convencer o cliente sobre produtos ou serviços é preciso necessariamente conhecê-los a fundo, pois na área da vendas, conhecimento é sinônimo de convencimento!

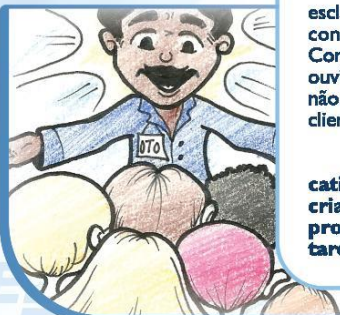


o Atendimento
ao
cliente

A comunicação

Utilizar uma linguagem adequada, esclarecendo o máximo possível para que o consumidor compreenda o que se diz. Comunicação envolve a questão do saber ouvir, olhar, observar expressões verbais e não verbais, saber falar, capturar a atenção do cliente.

Comunicar-se corretamente cativa e atrai as pessoas e a partir daí cria-se uma maior facilidade para que o profissional cumpra esta complexa tarefa de negociar as vendas!



Conhecer e compreender o cliente

Esforçar-se para conhecer a necessidade do cliente, atenção individualizada. Empatia, atenção, compreensão para atender as expectativas. Identificar os clientes **constantes e eventuais**. Ser capaz de fazer boas perguntas e ouvir respostas para realmente conhecer e compreender o cliente, suas necessidades e expectativas.

O esforço e o empenho para conhecer o perfil e as necessidades dos clientes cria um vínculo cada vez maior e mais fortalecido entre a empresa e seus clientes e isso é primordial para que a carta de clientes cresça efetiva e constantemente.



Capacidade de persuasão

Utilizar argumentos convincentes, manter o foco no cliente, nas suas necessidades e expectativas. Oferecer ajuda para o cliente escolher as melhores opções e tomar a decisão final. Demonstrar vontade em vender e atender a necessidade do cliente.

Muita atenção! Convencer é usar informações que visem o objetivo de satisfazer o cliente em primeiro lugar e não somente oferecer um produto para efetuar uma venda.



Superar obstáculos

Identificar objeções, argumentação, superação de obstáculos. (Falar sobre garantia, possibilidade de troca, referências de clientes que já compraram).

Superar obstáculos na venda é argumentar para convencer mesmo diante de situações contrárias ou negativas por parte do cliente, utilizando-se de pontos positivos da empresa e do produto ou serviço.



O Atendimento
ao
cliente

Relacionamento interpessoal

Cumprimento ao cliente, apresentação do vendedor e identificação do cliente (nome). Demonstração de entusiasmo, motivação, autoconfiança. Preparo para atender e se relacionar com pessoas.

Relacionamento interpessoal é ir além da busca de oferecer produto e fazer uma venda, é cultivar um atendimento duradouro, onde o cliente tenha vontade de retornar mais vezes à empresa.



Técnica de vendas

Abordagem inicial ao cliente onde se procura conhecer o cliente e identificar suas necessidades e expectativas, apresentação correta do produto, desenvolver argumentação para atender e satisfazer o cliente, buscar fechamento e venda adicional.

Vender é conhecer primeiramente o cliente e suas necessidades, conhecer e apresentar o produto e suas vantagens, argumentar diante das objeções e criar a possibilidade de gerar o interesse do cliente no maior número de produtos ou serviços possível.



Atendimento telefônico

Atender com rapidez, indentificando-se como atendente e citando o nome da empresa onde trabalha. Cumprir e encaminhar corretamente a ligação.

É importante atender até o terceiro toque, falar o nome da empresa, identificar-se, cumprimentar o cliente, demonstrar simpatia, atenção e sorriso na voz.



O Atendimento do Cliente

Um projeto de apoio às micro e pequenas empresas com o intuito de melhorar a qualidade no atendimento ao cliente e consequentemente as vendas e o seu faturamento, proporcionando um grande impulso para o seu crescimento neste mercado cada vez mais competitivo nos dias de hoje.

**Para consultorias ou maiores informações, ligue:
41 3975.3102**



Parceiro dos brasileiros



PREFEITURA MUNICIPAL DE
PONTAL DO PARANÁ



Prefeitura de Pontal do Paraná • Secretaria de Desenvolvimento
Rua Tom Jobim, nº 308 | Balneário Primavera | Pontal do Paraná | PR