

Atendimento online e presencial



Atendimento

online e presencial

Sumário

Como fazer um bom atendimento presencial?	03
---	----

Como fazer um bom atendimento digital?	07
--	----

Dicas extras	11
--------------	----

Para saber mais	13
-----------------	----

Como fazer um bom **atendimento presencial?**

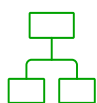


Atender bem os(as) clientes é uma forma de fidelizar seu público, agregar valor ao seu produto ou serviço e, ainda por cima, aumentar as chances de ser indicado(a) por quem já te conhece e, assim, conquistar novos(as) consumidores(as) para o seu negócio. **Veja algumas dicas:**



Educação e respeito sempre

Parece óbvio, mas a gente não pode deixar de citar este ponto como o primeiro da lista. Trate todos os(as) clientes com educação e gentileza e, se possível, evite usar palavras "de ordem" ou negativas. Em vez de dizer "assine aqui", é mais agradável falar "você pode assinar aqui, por favor?" ou "vou precisar que assine aqui".



Procure ser organizado(a)

Esta dica vale para o negócio, em geral, e tem efeito no atendimento também, pois quando você sabe onde estão suas coisas, o status dos processos e mais, consegue dar um retorno mais eficiente a seu(sua) cliente.



Todos os(as) clientes são iguais

É importante tratar todas as pessoas da mesma forma, seja aquele que faz uma compra grande, seja o que adquire um único item. Afinal, todo(a) cliente é importante e indispensável para o seu negócio prosperar.

**Seja carismático(a), mas não invasivo(a)**

Você não precisa fazer piadinhas, mas ser carismático(a) e gentil pode render bons resultados para o seu negócio. Atenção para não passar do ponto e ser inconveniente, ok? Ah, sorria! Isso contagia e melhora o humor de qualquer um.

**Ambiente agradável**

Enquanto as pessoas aguardam o atendimento, proporcione um ambiente confortável, com espaço para sentar, água e banheiro. Se quiser ir além, pode colocar à disposição chá, café, balinhas e o que mais for do seu perfil.

**Dê retorno**

Falando em espera, sempre posicione o(a) cliente sobre o atendimento. Por exemplo, diga que está finalizando a conversa com outra pessoa e que já vai atendê-lo(la). Ninguém gosta de esperar, mas esperar sem informação é ainda pior.

**Seja paciente**

Nem sempre é possível saber pelo que as pessoas estão passando. Busque ser paciente se o(a) seu/sua cliente estiver um pouco nervoso(a) ou ansioso(a) para resolver um problema. A sua tranquilidade pode ajudá-lo(la) a se acalmar também.

**Equipe alinhada**

Se você trabalha com mais pessoas, é importante que toda a equipe esteja na mesma sintonia. Por isso, compartilhe com seus/suas colegas o que espera do atendimento, dê exemplos e ajude a esclarecer as dúvidas que possam vir a ter.

**Seja sincero(a)**

É normal cometer erros. Por isso, quando acontecer, assuma seu engano, peça desculpas e procure corrigir ou compensá-lo. Tentar esconder ou fingir que não aconteceu pode te custar o(a) cliente.

**Aposte sempre no simples**

Lembre-se de que o(a) especialista no seu negócio é você. Por isso, quando alguém tiver alguma dúvida sobre o seu produto ou serviço, procure ser didático(a).

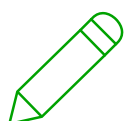
Alô?

No atendimento por telefone, responda sempre com o nome da empresa e o seu nome. Já facilita a comunicação. Pergunte o nome do(a) cliente, como pode ajudar e procure não deixá-lo(la) muito tempo na linha esperando. Se for necessário, peça um tempo para buscar o retorno, anote o contato e ligue quando tiver a resposta.

Como fazer um bom **atendimento digital?**



Muitas pessoas recorrem às redes sociais como canal de comunicação pela facilidade de enviar uma mensagem de onde estiver, de um jeito prático e acessível. Veja algumas dicas para prestar um bom atendimento online:



Escreva com clareza

Lembre-se de que quando você escreve uma mensagem, a pessoa não vê o seu rosto e entende sua reação. Tenha certeza de que está sendo claro(a), gentil, sem dar margens para interpretações erradas. Falando nisso, vale evitar abreviações ("vc" e "ñ", por exemplo) ou usar termos em outros idiomas que sejam desnecessários.



Simpático(a) sim, invasivo(a) nunca

Esta regra vale para o digital também: seja educado(a) e gentil. Pode até usar um emoji simpático na mensagem! Mas tenha sempre o cuidado de não ser inconveniente, certo?



Comentário ruim?

Se receber um comentário ruim em algum canal público, onde outras pessoas podem ver, em vez de apagar, posicione-se. Dê um retorno, explique a situação e, se necessário, chame o(a) cliente para uma conversa privada. Se você deletar a crítica, pode deixar a pessoa ainda mais irritada e passar uma ideia de que o seu negócio não trabalha com transparência.



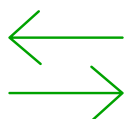
Cuidado com os áudios

Se for usar a função de áudio para responder uma mensagem no WhatsApp, procure ser breve e claro(a) na sua fala.



Agilidade no retorno

O mundo digital diminuiu nosso tempo de “tolerância” por respostas, já que tudo está a um clique de distância. Por isso, vale tentar ser o(a) mais rápido(a) possível no atendimento por meios digitais, mesmo que seja para dizer que recebeu a mensagem e dará um retorno em breve. E, nunca, em hipótese alguma, deixe um(a) cliente sem resposta.



Defina limites

Atendimento digital não significa estar disponível o tempo todo. Deixe claro qual é o horário de retorno para os(as) clientes e aproveite as funcionalidades de automatização de mensagens disponíveis no Facebook e WhatsApp, por exemplo. Você pode deixar um texto predefinido de retorno àqueles(as) que entrarem em contato fora do horário de atendimento, dizendo que a mensagem foi recebida e que responderá em breve, por exemplo. Siga os passos que a própria plataforma indica para isso.

**Humanize o contato**

Ainda que o(a) cliente saiba que está falando com uma pessoa, por meios digitais, ele(a) não vê quem está do outro lado da tela. Por isso, procure mostrar que você é empático(a) à necessidade dele(a), diga seu nome e aja de um jeito que o(a) faça se sentir acolhido(a).

**Fale em nome da empresa**

Em vez de usar "eu", procure falar como "nós". Ainda que você dê seu nome e mostre que tem uma pessoa por trás daquele canal, é importante mostrar que o negócio é estruturado e composto por um time.

Dicas extras





Pesquisa de satisfação

Quer saber como o seu atendimento tem sido visto pela clientela? Faça uma pesquisa de satisfação com os(as) clientes, deixando-os(as) à vontade para falarem sobre o que gostam e o que pode ser melhorado.

Você pode fazer isso disponibilizando papéis e uma caixa para colocar as respostas – se forem anônimas, o público ficará ainda mais confortável em compartilhá-las. Também é possível colocar isso em prática digitalmente, com ferramentas online que o próprio Google oferece, como o **Google Forms**.



Inspire-se em outras empresas

Fique de olho nas redes sociais para ver exemplos de bons atendimentos e ter ideias para o seu negócio.

É bem comum que clientes compartilhem relatos desse tipo de experiência online – o mesmo vale para os casos de atendimento ruim. Por isso, fique sempre atento(a) para entender o que não fazer também.

Para saber **mais**



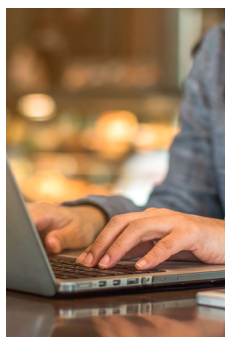
Quer se aprofundar ainda mais neste tema? Separamos algumas sugestões para você:



Para ler...

Customer Success: Como as empresas inovadoras descobririam que a melhor forma de aumentar a receita é garantir o sucesso dos clientes, de Dan Steinman, Lincoln Murphy e Nick Mehta

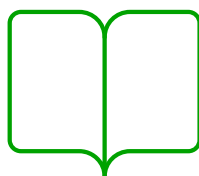
Um livro cheio de dicas, cases e estratégias para inspirar você a chegar ao melhor formato de atendimento a seu/sua cliente, adaptando conceitos gerais à sua realidade.



Para estudar...

Atendimento ao Cliente, do Sebrae (grátis)

Versão gratuita de um curso básico sobre o tema, que você pode fazer online. Copie este endereço **<https://bit.ly/2UMyERm>** no seu navegador ou acesse o site do Sebrae e digite o nome do curso.



Veja também nossos outros e-books disponíveis em **sicredi.com.br/economialocal**

