

15 Mandamentos *para um eficiente* **Atendimento ao Cliente**

1. Ser cortês. O funcionário deve atender bem qualquer cliente que se dirija à empresa, sem discriminá-lo pela aparência ou qualquer outra impressão que a pessoa lhe cause. Deve atender do modo como gostaria de ser tratado, com cortesia e sinceridade. O tratamento “senhor” ou “senhora” deve ser indispensável mesmo aos jovens, a não ser que o cliente autorize explicitamente o “você”.

2. Dar boas-vindas. O funcionário pode cumprimentar a todos com um sorriso, facilitando muito o contato com o cliente. Sempre que possível, deve chamá-lo pelo nome, procurando pronunciá-lo corretamente.

3. Atender de imediato. O funcionário não deve deixar o cliente esperar. Para quem aguarda, um minuto parece muito tempo. No entanto, depois de ter sido inicialmente atendida, a pessoa espera com mais paciência.

4. Mostrar boa vontade. Mesmo fora de sua área de trabalho, o funcionário pode cumprimentar a todos. É gratificante, para o cliente, ser reconhecido e cumprimentado por quem o atendeu anteriormente.

5. Dispensar atenção ao cliente. O funcionário deve fazer o cliente sentir-se bem-vindo, tratá-lo como alguém importante pessoalmente ou para a empresa.

6. Agir com rapidez. O tempo é importante. O cliente deseja que seu problema seja resolvido o mais depressa possível. No entanto, ele não suportaria a impressão de que o funcionário deseja “ficar livre” dele. Rapidez não significa descaso ou irritação.

7. Prestar orientação segura. Muitas vezes o cliente fica inibido diante do funcionário. Este deve orientá-lo com clareza e cortesia. Iniciar o contato com a expressão “Em que posso servi-lo, senhor?” é sempre positivo.

8. Evitar termos técnicos. O funcionário pode conhecer bem a terminologia técnica dos produtos com que lida, mas deve evitar usar termos difíceis diante de um cliente que desconhece. Isso fará com que a pessoa sinta-se constrangida ou “por fora” do assunto. O ideal é evitar siglas ou abreviações e usar expressões simples, falando claramente. É importante ser paciente: as pessoas não são culpadas por não terem compreendido.

9. Não dar ordens. Ninguém gosta de ouvir algo como: “O senhor deve assinar aqui”. Uma expressão cordial pode ter valor bem mais positivo: “Por favor, o senhor pode assinar nesta linha?”

10. Chamar o chefe. Diante de um cliente exaltado (e muitas vezes sem razão), o funcionário, usando de habilidade, deve procurar ajuda em escalões superiores. Tentar atendê-lo, mesmo numa situação adversa, cria um clima negativo.

11. Evitar atitudes negativas. Frases negativas tendem a criar um clima pesado. Evitar expressões como: “não pode” ou “está errado”.

12. Falar a verdade. Nas informações prestadas, a verdade é fundamental. Mesmo não sendo agradável, é melhor o funcionário assumir uma eventual falha do que dar ao cliente a impressão de que esconde informações ou omite problemas.

13. Atenção às reclamações. O funcionário deve ficar atento a qualquer reclamação, queixa ou sugestão por parte do cliente, encaminhando-as ao superior imediato.

14. Cuidados pessoais. O funcionário deve ter em mente que faz parte de seu ambiente de trabalho. Assim, estará organizando-se melhor e ajudando a si mesmo. A mesa e o local de trabalho devem registrar sua personalidade.

15. Imagem da empresa. O funcionário deve lembrar que sua imagem corresponde à da empresa. Por isso, seu vestuário deve estar adequado e o material, organizado. Acrescenta-se ainda que, para as empresas revolucionarem a maneira de tratar seus clientes, antes de mais nada é necessária uma liderança forte – o topo da organização deve estar voltada para a obtenção da excelência na prestação de serviços. Essa liderança só será eficaz com credibilidade e com o compromisso sincero, explícito e exemplar dos dirigentes das empresas.

LEMBRE-SE:


Atender bem é o primeiro passo para **ganhar a fidelidade do cliente**
Treinar os funcionários é um lema permanente das empresas interessadas na melhor qualidade do atendimento

O que é um cliente satisfeito?

É a pessoa que compra o produto ou serviço e gosta de sua qualidade, do tratamento recebido e do preço.

O que é um cliente fiel? É o cliente que volta. É a pessoa que compra, fica satisfeita e ainda indica a loja ou o serviço contratado aos amigos e conhecidos, servindo como um divulgador positivo.

Apesar de parecer óbvio, não é tão simples assim. Somente você, com um diferencial próprio no modo de atender ou servir, conseguirá fazer do cliente um freguês assíduo.



Como tratar um cliente que reclama?

Escute atentamente o relato da reclamação.

Não tente justificar-se de imediato.

Coloque-se no lugar dele para, assim, poder ver as coisas do modo como ele se vê.

Examine o fato com objetividade.

Apresente desculpas sem se humilhar.

Ajude-o na medida do possível. Tenha o cuidado de lhe explicar os passos a serem seguidos.

Encaminhe-o para outro serviço, se necessário for. Ajude a identificar o nome e função das pessoas envolvidas na reclamação que se apresenta.

Fixe objetivos de controle das promessas feitas e cumpra os compromissos assumidos.

Mantenha o cliente reclamante informado. Acredite: não há nada pior do que o silêncio e a omissão. Se a empresa não tiver razão, apresente desculpas e explique a origem do problema. Se for possível reparar o erro, faça isso imediatamente. Caso contrário, mostre boa vontade e comece a agir logo na frente do cliente.

Mesmo que o cliente não tenha razão, apresente desculpas. Não o impeça de formular suas reclamações. Dê um cunho pessoal às respostas e não se esqueça: **nunca se sai vencedor de uma discussão com um cliente. Faça diferente: inspire simpatia, deixando claro que considera cada reclamação como oportunidade de conservar um cliente, de melhorar o serviço prestado... e de fazer um amigo.**