



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

Levante a mão quem nunca foi mal atendido e ficou irritado com isso. Quem nunca se sentiu desrespeitado e constrangido por um mal atendimento. E porque as empresas e prestadores de serviços dão tão pouca importância ao atendimento e depois ficam reclamando que estão perdendo clientes? Afinal, o que é atendimento? E quem é o cliente?

A palavra atendimento é derivada do verbo “atender”, e atender representa a ideia de dar ouvido ou escutar o que alguém deseja/precisa e conseqüentemente lhe retornar com positividade. No ramo empresarial isto precisa acontecer de maneira muito dinâmica, isto é, com prontidão e excelência.

O cliente é o alvo de toda aspiração, e em se tratando de cliente, todos eles, até nós mesmos quando ocupamos este lugar na grande "teia" queremos ser prioridade. “O cliente tem sempre razão!”, quem ainda não ouviu este velho clichê? Pois é, e na prática tudo deve atender a esta prerrogativa, caso contrário, este mesmo cliente, estando insatisfeito com o que tem recebido, procurará seu concorrente.

Entenda que um cliente é o visitante mais importante na sua empresa. Ele não depende de você; você depende dele. Ele não é uma interrupção no seu trabalho; ele é o propósito deste trabalho. Ele não é um estranho no seu negócio; ele faz parte do seu negócio. Você não está fazendo um favor em servi-lo; ele está fazendo um favor em lhe dar esta oportunidade. A cada cliente que lhe procura, é seu salário que está passando pela porta. Agradeça por isso.

E você sabe por que perde um cliente? Pesquisas verificaram que 15% mudam para um produto mais barato. Outros 15% porque encontram um produto melhor. Já 21% se afastam de seu negócio pela falta de contato e atenção pessoal e 49% porque a atenção recebida era de baixa qualidade. Viu? São 49% que nunca mais irão lhe procurar porque foram mal atendidos.

Essas mesmas pesquisas constataram também que um cliente insatisfeito contamina até 10 outros e somente 4% dos clientes reclamam. Isso significa que você não tem notícias de 96% dos demais. Clientes que tiveram queixas resolvidas contarão para 3 ou 4 pessoas e que custa de 5 a 6 vezes mais atrair novos clientes. Conseqüentemente a lealdade de 1 único cliente vale 10 vezes mais do que conquistar outro. Assim, agradeça toda vez que um cliente



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

reclamar!

Em vista disso, pense que o que vai diferenciar sua empresa de seu concorrente e agregar valor ao seu produto será a qualidade dos serviços prestados, tendo como item principal o BOM ATENDIMENTO.

E o que é um atendimento de excelência? É...

- Tratar a todos como gostaria de ser tratado.
- Satisfazer cada cliente como se ele fosse o único.
- Ser cortês e sociável e, ao mesmo tempo, manter uma atitude positiva, simpática e natural.
- Ter tolerância e boa vontade com os outros.
- Nunca julgar o cliente, deixando que ideias preconcebidas atrapalhem o atendimento.
- Perguntar ao cliente: "Em que posso ajudá-lo?" e deixar ele dizer o que deseja e escutá-lo atentamente para encaminhá-lo corretamente. Prestar atenção ao assunto.
- Preservar o espaço pessoal do cliente. Cuidado para não invadi-lo.
- Ouvir o que o cliente diz.
- Esperar que termine de falar, para interpor um aparte. Nunca interrompê-lo, por achar que já sabe o que ele quer.
- Atender a um cliente sem se desligar do mundo. É dar atenção a um outro mostrando que já percebemos sua presença e que em breve iremos ajudá-lo.
- Dar sempre prioridade no atendimento à pessoa que está a sua frente. Em caso de chamada telefônica, só atendê-la após pedido de licença e recebimento de permissão para tal.
- Ter sutileza para contradizer ou discordar.
- Nunca alegar: "Isso não é comigo" ou "Isso não é do meu setor".



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

- Suavizar o “não”, evitando magoar as outras pessoas.
- Cumprimentar com um tom gentil e alegre todo cliente que entra, inclusive o colega de trabalho.
- Tratar as mulheres por “senhora” e os homens por “senhor”. Evitar tratamento de intimidade como “você”, “meu bem”, “minha querida”, “fofinha”. E palavras no diminutivo: minutinho, favorzinho, obrigadinha.
- Procurar decifrar o que acontece por trás dos rostos e dos gestos do cliente.
- Perguntar o nome dele e passe a tratá-lo assim.
- Fazer perguntas e repetir o problema; se possível anotar, mostrando a ele que entendeu tudo.
- Dizer que vai se empenhar pessoalmente em solucionar a questão. E cumprir.
- Mostrar que a reclamação dele não é uma chateação e sim uma oportunidade para a empresa aprimorar o atendimento.
- Agradecer a colaboração dele.

Ao mesmo tempo, evite dizer:

- “Eu não sei.?Não podemos fazer isso.?Este assunto não é comigo.?O Dr. Fulano de tal saiu para um cafezinho e duvido que volte logo. Ele não está; saiu para almoçar e não voltou ainda.?Ele não chegou ainda. Está sempre atrasado.?Ela nunca chega antes das 10 horas. ?Eu acho que....?... mas o senhor não entende que”. Expressões como “Né”, “ta”, “entendeu”, “hein”, “ahn”....” Evite gírias no vocabulário.

Agora saiba que as empresas que venceram no mercado não foram aquelas que perguntaram o que seus cliente queriam; Foram aquelas que SURPREENDERAM seus clientes com produtos e serviços fundamentalmente novos e diferentes. Se você ficar só ouvindo o cliente e fazendo só o que ele pede, correrá o risco de aparecer alguém e surpreender o seu cliente e tomá-lo de você!



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

Então nunca esqueça de SURPREENDER o cliente! ENCANTAR o cliente! ENTUSIASMAR o cliente! Para o cliente você é a empresa e a imagem dela depende de seu atendimento!

AGORA ME RESPEITE. EU SOU CLIENTE E POSSO ACABAR COM SEU NEGÓCIO!