

10 dicas para dominar o Atendimento e encantar seus clientes.



Sumário:



- 03** **Como é o atendimento da sua empresa?**
- 04** **Marketing e Atendimento**
- 06** **Educação e respeito são o princípio de tudo.**
- 07** **Entenda tudo do seu produto e dos processos**
- 09** **Use uma comunicação clara**
- 10** **Entenda seu cliente**
- 11** **Tenha um atendimento humanizado**
- 13** **Bom domínio da língua portuguesa**
- 14** **Use um atendimento padronizado, mas flexível**
- 15** **Dê respostas rápidas mesmo que você não saiba a resposta certa**
- 16** **Faça treinamentos com a sua equipe**
- 17** **Utilize ferramentas de apoio**
- 18** ***Dica Bônus**



Como é o atendimento da sua empresa?

O atendimento é a porta de entrada de clientes de qualquer empresa. Essa pode ser a chave não só para convencê-los a adquirir um produto ou serviço, mas também para conquistar sua fidelidade e satisfação.

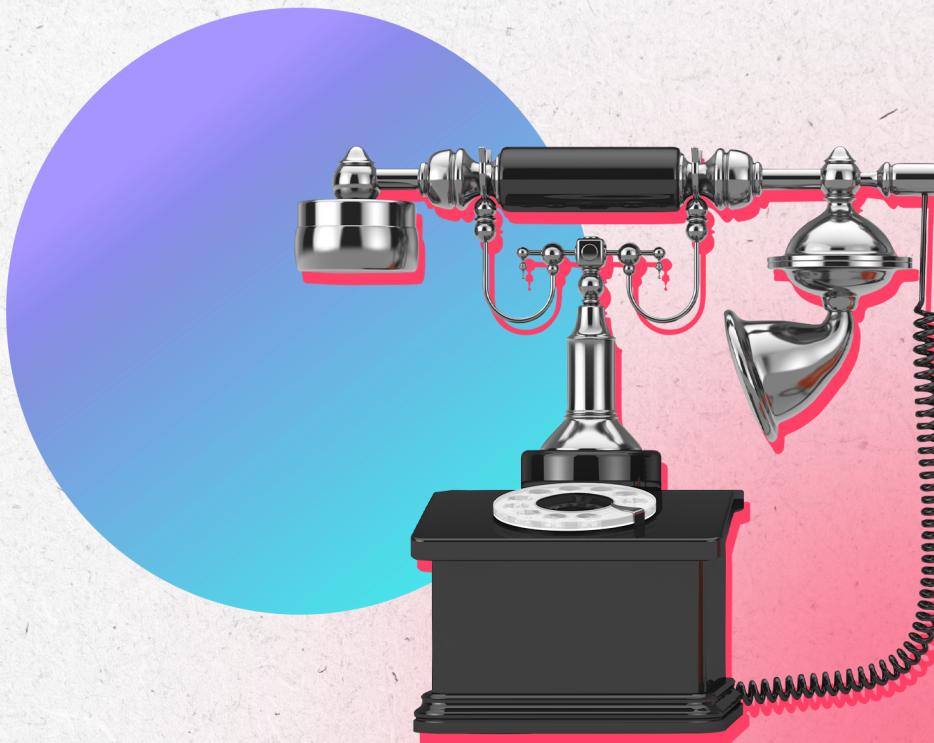
Uma pesquisa da Zendesk em parceria com a Dimensional Research¹ revelou que mais de 95% dos clientes compartilham suas experiências negativas com outras pessoas, que podem ser familiares e amigos (76%), colegas de trabalho (60%) ou pelas redes sociais (47%).

Isso revela que é essencial para qualquer organização se manter atualizada, treinada e preparada.

Por isso, nesse e-book trouxemos 10 passos que irão impulsionar o seu atendimento e oferecer sempre a melhor experiência para o cliente.

Marketing & Atendimento

Ainda segundo a pesquisa, o bom atendimento influencia positivamente o comportamento de compra de 94% dos respondentes.



Isso significa que, para empresas que desejam crescer e se consolidar no mercado, é preciso que o investimento em marketing esteja conectado ao investimento em um atendimento de qualidade.

Dessa forma, além de atrair um cliente e convencê-lo de que precisa do seu produto ou serviço, você ainda garante uma experiência positiva durante o ato da compra.

Mas até mesmo as empresas com altos investimentos podem ter falhas em seu atendimento, prejudicando suas vendas e reputação.

Marketing & Atendimento

Veja os exemplos abaixo. Eles foram tirados das publicações do Instagram de uma grande empresa brasileira.

- 
- por que voces nao respondem as solicitacoes de contato? estou ha dias buscando uma forma de contato com a plataforma, mas nem sequer uma resposta. Haja falta de respeito.
- Site e aplicativo não funcionam. Não consigo concluir minhas compras, e pior, ainda estou com saldo na conta e não posso utilizar. Por diversas vezes tentei contato, mas até hoje não fui respondido. DESCASO TOTAL COM O CLIENTE!!!

É um exemplo daquilo que chamamos de detratores. Esse conceito vem do NPS (Net Promoter Score), uma métrica que avalia o nível de satisfação de um cliente e a probabilidade de ele indicar seu negócio.

Eles são divididos em: promotores (aqueles que gostam e indicam seu produto ou serviço), neutros, e detratores (aqueles que não gostaram, não indicam, e criticam publicamente).

No caso dos prints, os clientes tiveram problemas com a empresa e não tiveram um apoio satisfatório do atendimento, tornando-se detratores.

Mas agora que você já entendeu a importância do atendimento, chega de enrolação e vamos ao que interessa!



1. Educação e respeito são o princípio de tudo

Ninguém gosta de ser tratado com desrespeito, mas especialmente quando está comprando ou já comprou alguma coisa. Pode parecer uma dica óbvia, mas reforçá-la nunca é demais.

Cumprimente-o com “bom dia” ou “boa tarde”, use sempre o “por favor” e “muito obrigado(a)”. Isso é válido em qualquer contexto, mas principalmente quando o atendimento for para a resolver um conflito!

E quando falamos de respeito, também precisamos pensar nas particularidades de cada cliente.

Vamos pensar em um exemplo: existem pessoas que usam o chamado nome social. Quando estiver conversando com alguém com nome social, o profissional de atendimento precisa ser orientado a, independentemente de suas opiniões pessoais, respeitar o pedido do cliente de ser tratado da forma solicitada.

Primeiro, por uma questão ética e legal. Segundo, porque essa também é uma forma de demonstrar respeito à individualidade da pessoa, e de mostrar que a sua empresa também é para ela.



2. Entenda tudo do seu produto e dos processos



Para garantir um atendimento excelente, você precisa ser especialista no seu produto/serviço e sobre os processos que o envolvem, para que possa efetuar a venda ou resolver o problema da melhor maneira.

Algumas questões principais que o atendimento deve saber responder, são:



- IC Quais são os produtos ou serviços oferecidos?**
- IC Como funciona todo o processo interno da empresa?**
- IC Quais são os benefícios de cada produto?**
- IC Quais são as dúvidas mais frequentes?**
- IC Quem é o responsável por cada setor? Quando não souber responder, para quem deve recorrer?**

Além disso, quando o agente de comunicação está pronto com todas as informações, ele poderá surpreender o cliente e prever suas dúvidas, além de oferecer sugestões e recomendações.
Isso é um atendimento que encanta!

3.

Use uma comunicação clara



Lembre-se que o especialista no assunto é você e não o cliente! Por isso utilize uma comunicação clara e assertiva. Isso é fundamental para garantir que o atendimento passe exatamente o que precisa ser dito.

Utilizar termos técnicos e palavras difíceis pode dar a impressão de maior autoridade, porém também pode dificultar a comunicação. Por isso, tente encontrar um equilíbrio entre eles.

Caso precise utilizar termos não tão comuns, o ideal é explicá-los em seguida. Veja o exemplo:

"Precisamos criar um **briefing inicial para a conversa, que seria a **coleta das principais informações sobre a empresa durante uma reunião.**"**

Assim, você comunica o que precisa, mostra que entende do assunto e garante que o cliente entenda a mensagem.

Mas fique atento: cuidado para que a objetividade não faça você parecer grosseiro, especialmente na comunicação por mensagem de texto (e-mail ou WhatsApp), em que o cliente não sabe o tom de voz que você está utilizando!



4.

Entenda seu cliente

Um dos principais pontos do atendimento de excelência é entender profundamente o seu cliente, para agilizar a comunicação e garantir a resolução do problema.

Para isso, é muito interessante ter um roteiro de abordagem inicial. Ele ajuda a entender o objetivo do atendimento.

Por exemplo, no caso de um atendimento para venda, algumas informações importantes que você precisa coletar no primeiro contato, são:

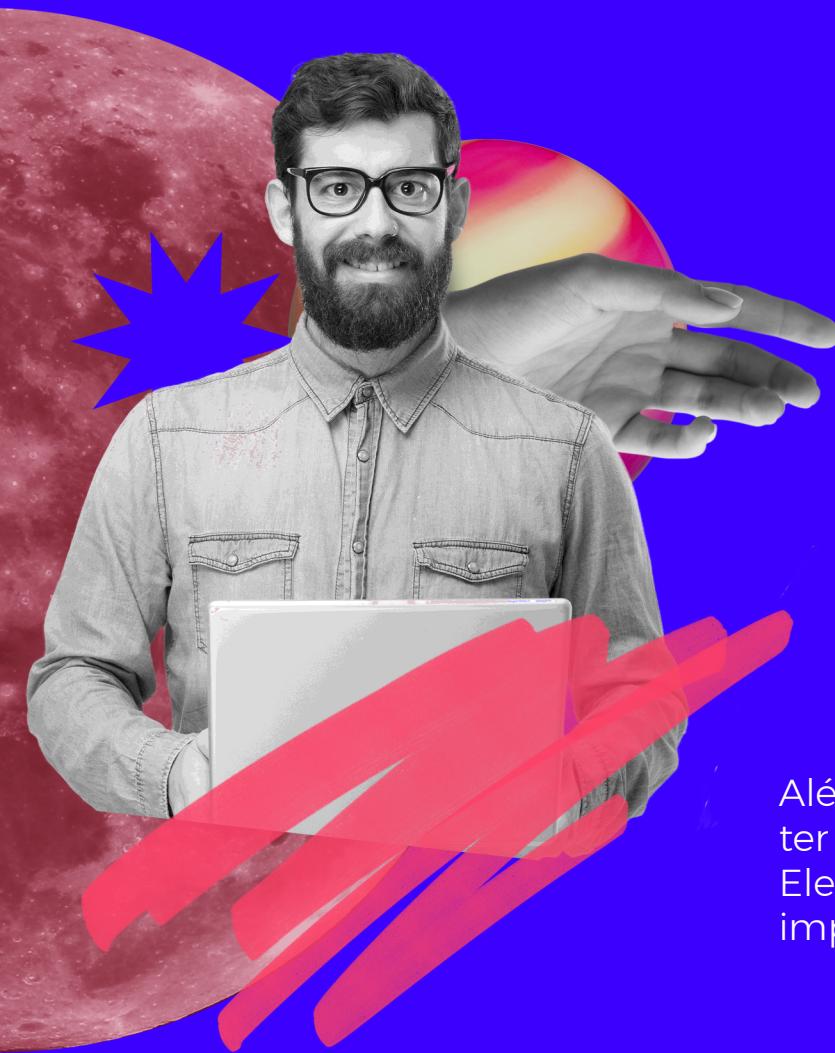
- ☛ **Nome**
- ☛ **Tipo de produto ou serviço desejado**
- ☛ **Informações sobre a pessoa ou empresa**
- ☛ **Quem indicou ou como o cliente chegou até você**

Quanto mais dados tiver, mais personalizado será o atendimento e a proposta comercial.

Vamos supor que sua empresa seja de organização de eventos. Ao receber um contato, por exemplo, você pode responder algo como:

“Olá, muito obrigado pelo seu contato! Eu sou Beltrano e irei atendê-lo hoje. Poderia me informar, por favor, seu nome e qual é o tipo de evento que está planejando?”

É importante ter esse roteiro e deixá-lo registrado, em uma planilha ou documento, por exemplo, para que todo o time de atendimento tenha acesso a um resumo do cliente.



5. Tenha um atendimento humanizado

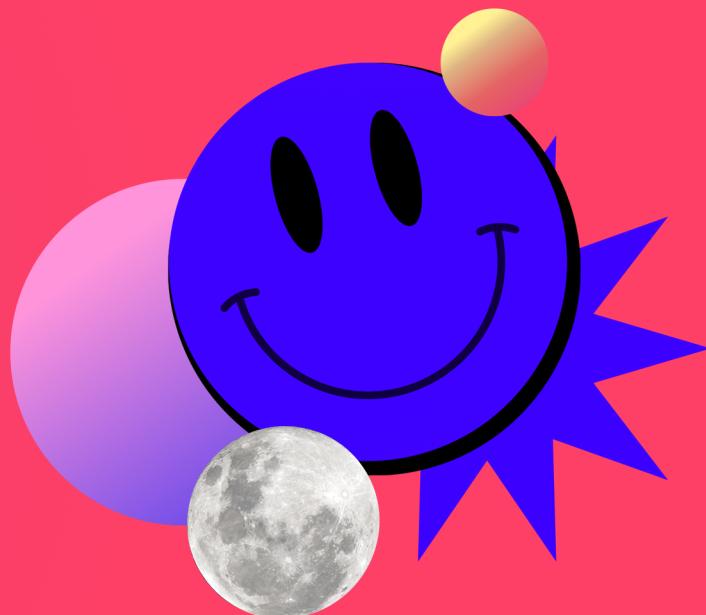
Além de tudo isso, lembre-se de ter um atendimento humanizado. Ele tem como foco três pontos importantes:

Empatia: Saber colocar-se no lugar do outro é primordial para um atendimento de qualidade. Tenha empatia com a outra pessoa e entenda que nem sempre o processo irá ocorrer da maneira como imagina.

Paciência: Atendimento com cliente é uma grande prática da paciência, já que é impossível saber como saber como cada pessoa irá se comportar diante das situações. Até mesmo no dia a dia, uma resposta mal interpretada pode gerar conflitos. Por isso, é indispensável exercer a paciência.

Adaptabilidade: Seja capaz de se adaptar a cada tipo de atendimento e cliente, para garantir uma comunicação verdadeira, personalizada e objetiva.

Lembre-se



**que do outro lado da tela,
também existe
uma pessoa, que pode não
estar no seu melhor dia!**

6. Bom domínio da Língua Portuguesa

Para todo atendimento ao cliente, é necessário ter um bom domínio da língua portuguesa.

Você não precisa ter uma faculdade de Letras ou saber o dicionário todo de cabeça, mas é importante conhecer bem as regras de português para transmitir ainda mais credibilidade para o cliente.

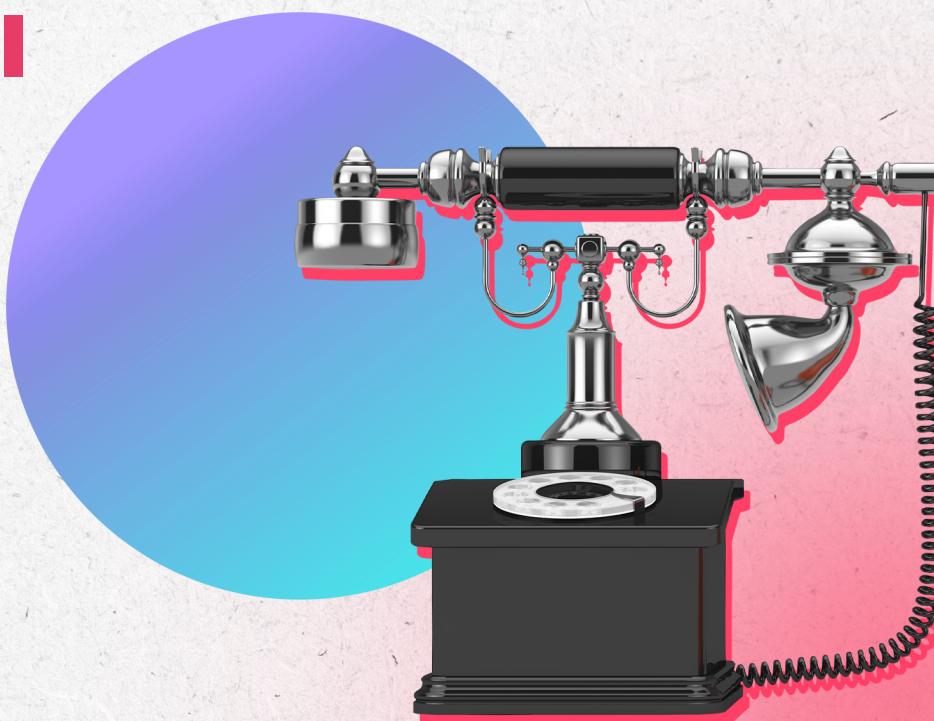
Evite gírias, abreviações, estrangeirismos (palavras em outro idioma) ou uma linguagem excessivamente informal na comunicação com o cliente.

A forma com que você se comunica ajuda a tornar a mensagem mais clara para o outro, então lembre-se que nem todos irão entender quando você utilizar palavras abreviadas ou gírias regionais!

7.

Use um atendimento padronizado, mas flexível

Para facilitar todo o atendimento e os processos da empresa, ter um atendimento padronizado entre todos os atendentes é essencial. Dessa forma, você garante um padrão de qualidade da comunicação em todos os canais, independentemente do(a) atendente, a pessoa será tratada da mesma maneira.



Ter processos pré-definidos no atendimento também ajuda no dia a dia dos profissionais, uma vez que criar um roteiro de informações e mensagens importantes facilita o contato inicial com o cliente.

Além disso, a padronização contribui com o treinamento de novos atendentes.

Entretanto, isso não quer dizer que você precisa seguir à risca todo o roteiro! Ele pode, e deve, ser flexível e adaptável para cada cliente e cada situação.

8. Dê respostas rápidas, mesmo que você não saiba a resposta certa

No cenário atual, o imediatismo é um dos grandes fatores que afetam a comunicação.

Muitas pessoas acreditam que, por estarmos conectados 100% do tempo, devemos responder imediatamente todas as mensagens.

Por isso, é importante prezar por um atendimento com agilidade, garantindo que o cliente entenda que você está realmente pronto para ajudá-lo.

Mesmo que você não tenha a solução para todas as dúvidas, dê uma resposta para o cliente. Use mensagens como “Só um momento, irei verificar com o responsável”, ou “Assim que possível irei respondê-lo, só um momento, por favor.”

Veja o que faz mais sentido para o momento, mas não deixe o seu cliente sem resposta!



9. Faça treinamentos com a sua equipe



É extremamente importante ter uma equipe sincronizada e bem treinada, porque **assim como o atendimento é a porta de entrada do negócio, ele também pode ser a porta de saída.**

Por isso, faça regularmente treinamentos de comunicação ágil, argumentação, comunicação não-violenta, inclusão, além de manter a equipe de atendimento informada sobre todas as mudanças e produtos da sua empresa.

Com uma equipe bem treinada, as informações são rapidamente respondidas e resolvidas, além de garantir um padrão de qualidade na comunicação.

10. Utilize ferramentas de apoio



Se você possui uma equipe de atendimento, é importante ter e manter atualizadas as ferramentas de apoio. Como as ferramentas de CRM (gestão de relacionamento com o cliente), onde você pode registrar todos os leads, contatos e anotar as informações importantes que cada atendente já obteve.

Dessa forma, você terá todo um histórico do cliente registrado, que pode ser compartilhado entre o time e evitar fazer sempre as mesmas perguntas, garantindo um atendimento eficaz e personalizado.



*DICA BÔNUS

Peça Feedbacks para o seu cliente

**Uma maneira de entender como está o atendimento
é através do feedback dos clientes.**

O NPS, que mencionamos no início, é uma ótima forma de fazer isso, e pode ser realizado por qualquer canal de comunicação! Não há ninguém melhor para avaliar seu trabalho do que o seu cliente.



Conheça a Supernova!

Somos uma agência de comunicação estratégica, que atua para trazer resultados consistentes via entregas de qualidade. Acreditamos que essa é a chave para construir uma marca forte e bem-posicionada no mercado.

Oferecemos serviços de gestão de redes sociais, criação de conteúdo, ghostwriting, produção de vídeos, tráfego pago e branding.

Toque nos links abaixo para acompanhar mais dicas em nossas redes sociais:



@we.supernova



Supernova Comunicação



(18) 99687-5777



supernova@move42.com.br