



Dez dicas para um bom atendimento

- 01 - Atenda o cliente imediatamente. Se a pessoa espera, um minuto pode se transformar em eternidade. O ideal é recepcioná-lo e pedir que aguarde.
- 02 - Seja sempre cortês com todos os clientes, deixando de lado preconceitos e más impressões. Evite termos técnicos, gírias ou expressões que criam falsa intimidade, como por exemplo: "querido", "bem", ou "amor".
- 03 - Dê tempo para que o cliente explique o que deseja e procure atendê-lo da melhor forma possível.
- 04 - Expresse-se com um tom de voz suave. Nunca dê ordens para não causar constrangimento.
- 05 - Deixe o cliente terminar a frase sem interrompê-lo.
- 06 - Diante de problemas com o cliente, recorra a ajuda do líder imediato ou de colegas mais experientes.
- 07 - Se cometer alguma falha, é melhor admiti-la. Do contrário, pode parecer que não esteja falando a verdade, escondendo informações ou omitindo problemas.
- 08 - Ao telefone, atenda com presteza falando o necessário e encerrando a conversa gentilmente.
- 09 - Atenda o cliente com rapidez sem confundir com descaso.
- 10 - Ouça as reclamações do cliente e encaminhe-as a uma solução.