

“Faça a diferença no atendimento”

Ouvidoria PMSP

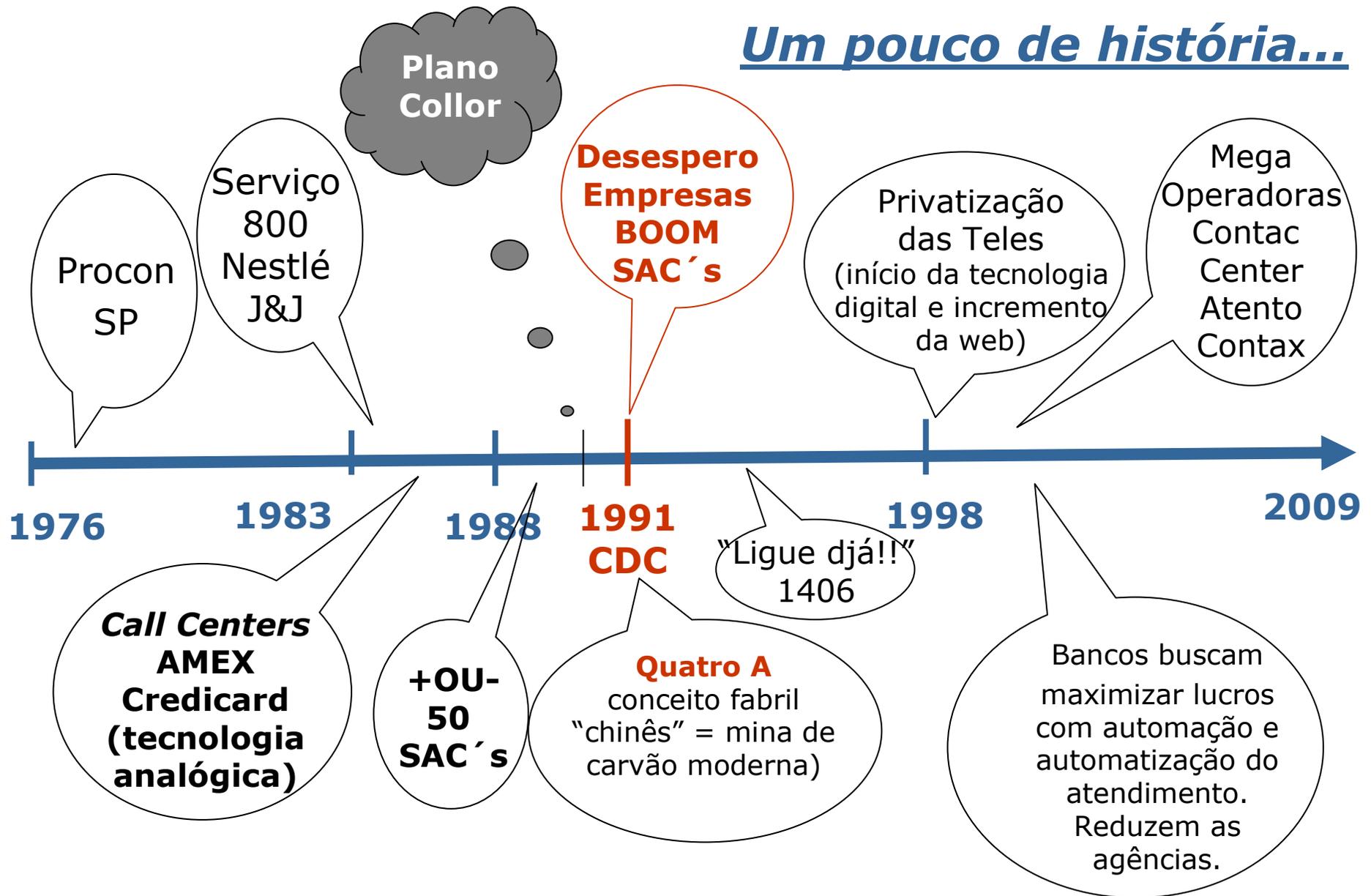
17/11/09



Sandra Naime

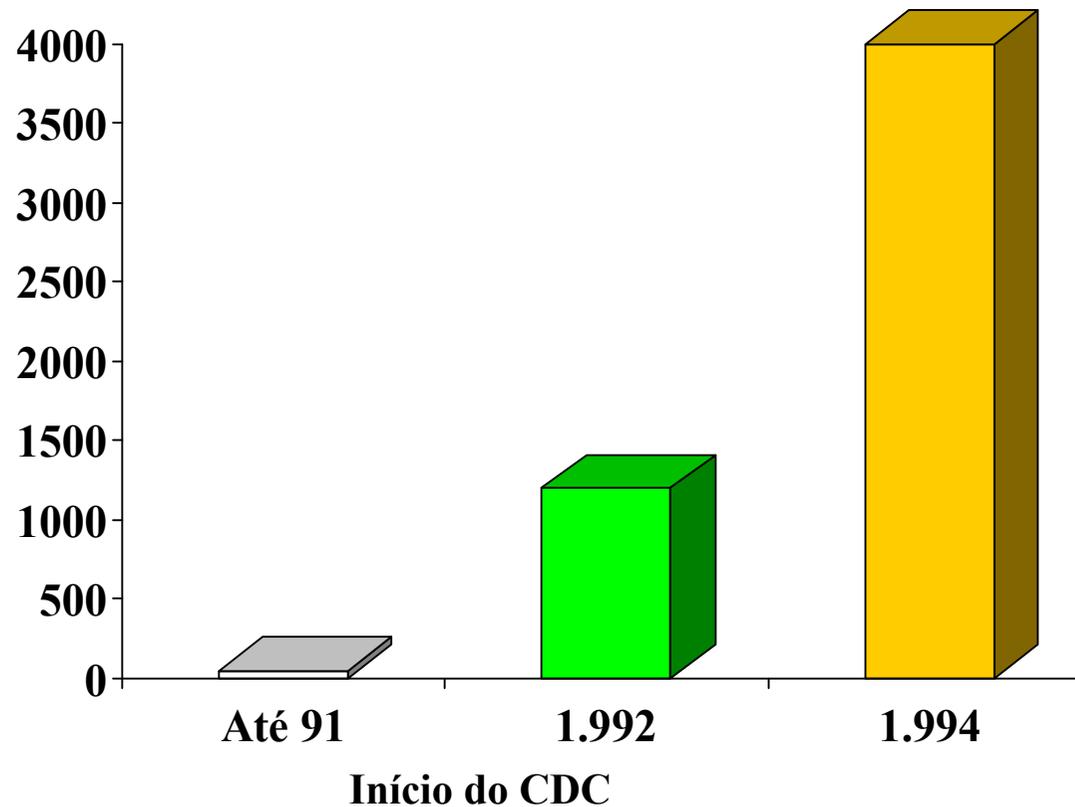
*www.clientware.com.br
(11) 5539-3766*

Um pouco de história...



Um pouco de história...

- **1991** – Entra em vigor a Lei 8.078 / 90 – Código de Defesa do Consumidor.



“Boom” de SAC's

Fonte : SECANP

Um pouco de história...

- Confusão conceitual: tudo virou “telemarketing” e SAC virou “telemarketing receptivo”!!

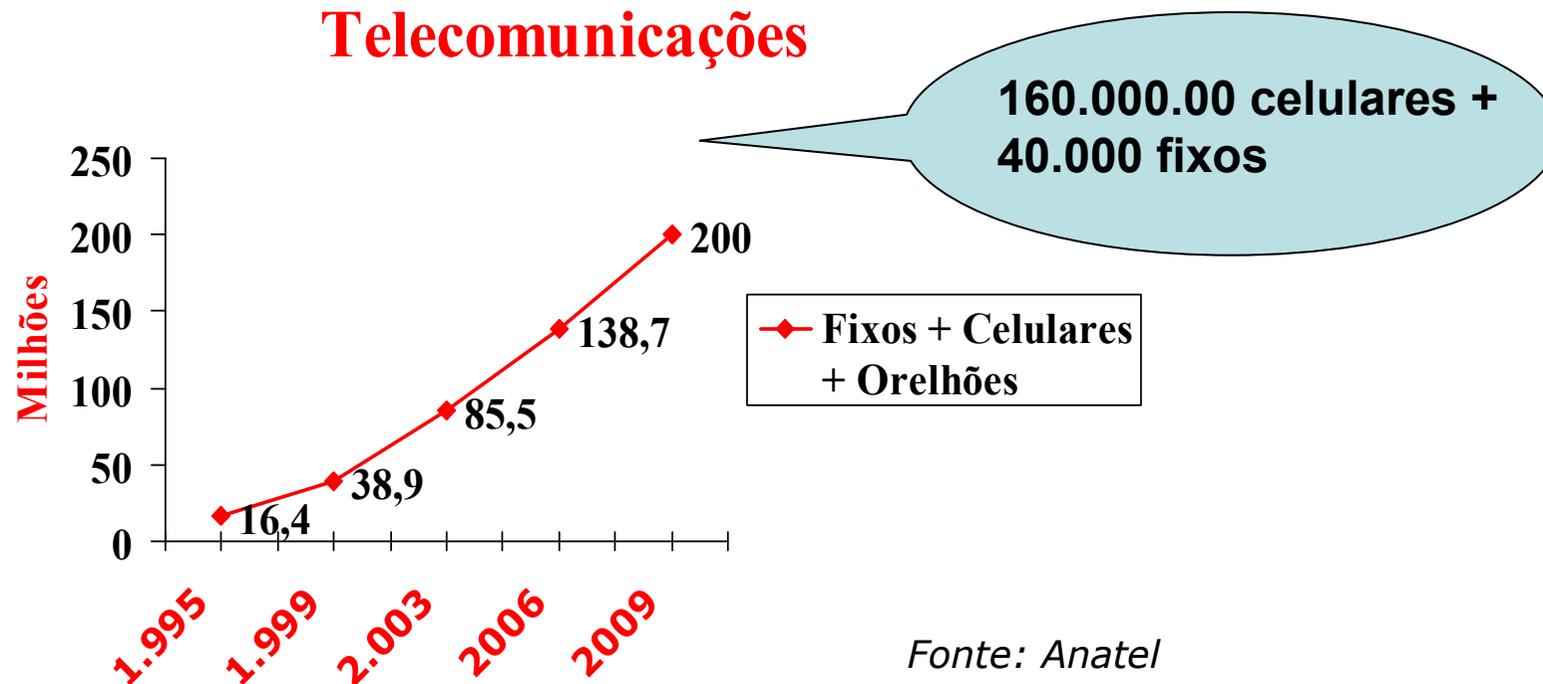
Para as operadoras de Contact Center, qualquer atividade que use o telefone como meio de contato era (é??) a mesma coisa que:

Ligue Djá!!!!

1406



Um pouco de história...



Em 2009: estimativa de 40 milhões de incluídos digitais no Brasil.

Um pouco de história...

Implantação expressiva de SAC e Ouvidorias **Ramo de Negócio**

- Alimentício / Higiene e saúde– década de 80;
- Eletro-eletrônicos / Cosméticos / Bebidas– final dos anos 80 e início dos anos 90;
- Sistema financeiro / Seguros-saúde – “boom” de 91 a 93;
- Varejo – final dos anos 80 e início dos anos 90;
- Farmacêutico – meados dos anos 90 e “boom” em 1998;
- Instituições públicas – a partir de 1995.

ATENDER

Dicionário Aurélio:

Entre outros...

- Dar ou prestar atenção;
- Tomar em consideração, levar em conta, ter em vista, considerar;
- Atentar, observar, notar;
- Acolher, receber com atenção ou cortesia.

ATENDER

Sempre se pode criar uma
relação de
colaboração e parceria
ou uma sensação
de distância e desinteresse.

ATENDER

Um **bom** atendimento depende :

- De **quem** atende;
- Do uso de algumas **técnicas**;
- Da disponibilidade de **informações precisas e corretas**, organizadas de forma a que seu **acesso seja muito fácil**.

Em atendimento, faz a diferença **quem**:

- **Gosta** de atender;
- Sabe **ouvir**;
- Sabe se **comunicar** correta e adequadamente ao falar e escrever;
- Entende o que é **prestar um serviço**;
- Compreende o **contexto e a importância** do seu trabalho;
- É **solidário** com as necessidades do outro;
- **Conhece e elimina** pré-conceitos e preconceitos...

Em atendimento, faz a diferença **quem:**

Percebe
adequadamente!!!



Sandra Naime

www.clientware.com.br
(11) 5539-3766

Algumas técnicas

OUVIR ATENTAMENTE – Seleccionando e certificando-se do que ouve.

FALAR CLARAMENTE - Pronunciando bem as palavras, fazendo pausa a cada sentença.

RESPONDER PRONTAMENTE – Dando retorno à pessoa para ela ter certeza de que você está ouvindo e entendendo aquilo que ela fala.

Algumas técnicas

Fatores que influenciam na qualidade de um atendimento:

1. VOZ

2. ATITUDE

3. POSTURA [comportamento e vocabulário]

Algumas técnicas

VOZ

- **Normal e natural**
- **Sorridente**
- **Agradável e afetuosa**
- **Alta o bastante para ser ouvida**

Algumas técnicas

ATITUDE

- **Positiva e Profissional**
- **Vibrante e Entusiástica**
- **Confiante e Atenciosa**
- **Prestativa e Honesta**

Algumas técnicas

POSTURA

- Cumprimente
- Identifique-se
- Identifique a instituição
- Sorria: Um sorriso no rosto é um sorriso na voz.
- Demonstre entusiasmo
- Seja cortês
- Demonstre confiança
- Transmita segurança
- Fale claramente, com objetividade
- Varie o tom de voz
- Utilize o tratamento Sr. , Sra.
- Use palavras "mágicas" como : POR FAVOR, DESCULPE, OBRIGADO

Algumas técnicas

POSTURA

- Faça anotações de informações importantes para seu contato;
- Evite que a conversa se desvie muito do assunto principal;
- Soletre palavras e nomes, principalmente os estrangeiros;

-Ao telefone:

- Termine as ligações com palavras de agradecimento.
- Desligue somente após a outra pessoa.

Algumas técnicas

1. Utilize frases/expressões/palavras tais como:

a) Frases no presente :

- Eu quero...
- Eu desejo...
- Eu posso...

b) Expressões que transmitam confiança:

- Tenho certeza de que.....
- Sei que.....
- Posso afirmar que.....

Algumas técnicas

c) Frases de Empatia :

- Entendo o que o Sr. quer dizer ...
- Se eu estivesse em seu lugar ...
- O que o Sr. quer dizer é...

d) Palavras positivas :

- Melhorar
- Ajudar
- Solucionar
- Bom / ótimo

Algumas técnicas

2 . Evite:

a) Gíria

- Tá legal!
- Tudo jóia!
- Oba!, tudo bem

b) Expressões repetitivas / vícios de linguagem:

- Né ?
- Sabe
- Tá
- Ok
- Gerundismo...

c) Tratamento íntimo

- Querido
- Meu amor
- Benzinho

d) Expressões dúbias

- Eu acho que....
- Pode ser que....
- Talvez...

e) Palavras negativas ou que embutam uma promessa que não seja possível cumprir:

- Problema
- Dificuldade
- Nunca
- Impossível
- Despesas
- Atraso
- Prejuízo

Informações

Disponibilidade e Organização

- **É sempre importante definir:**
 - Quem são as pessoas que fazem contato?
 - Quais são os motivos / assuntos dos contatos?
 - Abordagem: Quais os possíveis pré-conceitos e preconceitos que nós e as pessoas que nos procuram têm? Como podemos lidar com eles? Como atender pessoas agressivas? Como dar uma resposta que não vai agradar?
 - O que devo dizer/informar/perguntar para obter o resultado que desejo?
 - Como gostaríamos de ser atendidos? Quais respostas gostaríamos de receber?
 - O que eu devo argumentar para ser mais eficaz?

Informações

Disponibilidade e Organização

- Todos os contatos são da nossa alçada?
- Possuímos as informações necessárias?
- Sabemos como responder ou encaminhar as dúvidas?
Temos prazo para a solução dos casos?
- De que forma podemos disponibilizar (com fácil atualização) as informações no atendimento?

OUTRAS DICAS

- Não coma, masque chiclete ou fume quando estiver atendendo.
- Tenha seu material à mão e organizado. Saiba consultar todas as informações de que necessitar.
- Faça a pessoa saber que você está atento.
- Evite discussões, mesmo que mentalmente.
- Não confie na memória, anote sempre o que a outra pessoa está falando.
- Mantenha-se acordado mental e fisicamente;
- Só prometa o que puder cumprir.

**“Não deixe jamais que
alguém que se chegou de ti
vá embora sem se sentir
melhor ou mais feliz.”**

Madre Teresa de Calcutá