

Excelência no Atendimento ao Cliente

18 jun 2014



Em um cenário em que empresas disputam de maneira cada vez mais acirrada a preferência de um mesmo **cliente**, a **qualidade no atendimento** se tornou fundamental. Obviamente, **atender bem é caro e demanda tempo, porém, é muito mais caro perder um cliente e ter que conquistar um novo.**

Um bom atendimento vai muito além de ser bem-educado e entendendo isso, percebe-se que ser honesto e tratar bem os clientes não é um diferencial, é o requisito mínimo para um **bom serviço de atendimento**, portanto, **atender o cliente com qualidade significa superar as expectativas dele.**

Atender é servir, e é de grande importância que os colaboradores do setor de atendimento comprem essa ideia. **A equipe de atendimento ao cliente deve ser uma unidade transformadora dentro da empresa**, onde os problemas e dúvidas são convertidos em satisfação e fidelização. Deve estar claro para a equipe que seu objetivo é superar o constante desafio de resolver os problemas dos clientes, e que o melhor está sempre no futuro, porque **sempre existirá uma maneira ainda melhor de atender aos seus clientes.**

O atendimento precisa ter simpatia e empatia, ou seja, **o atendente deve ser afetado pelo que a outra pessoa está sentindo e colocar-se no lugar do outro** para melhor atendê-lo, conhecê-lo e servi-lo.

Outro fator importante é que **o atendente seja seguro, claro, objetivo, transparente e principalmente não transmita incerteza.** Nem sempre falar mais significa passar mais informação, o atendimento é o reflexo

de sua empresa, e caso não haja segurança na mensagem passada, a imagem da sua equipe acaba sendo prejudicada.

Um bom atendimento é pautado pelo **tratamento profissional empreendido ao cliente**. No entanto, não pode-se confundir profissionalismo com “*robotismo*”. A linguagem empregada deve ser adequada ao cliente, com um vocabulário simples e claro. Não utilize palavras difíceis ou termos técnicos para pessoas com menor grau de conhecimento sobre o assunto em questão.

Por fim, **acompanhe o cliente até que o problema seja resolvido**. Verifique e garanta que o **cliente** não tenha ainda mais problemas. Investir na fidelização do cliente junto da sua empresa é uma ótima forma de reduzir os custos com publicidade.

Segundo Cockerell “*As melhores empresas pensam como atletas campeões, grandes artistas e inventores visionários: eles nunca param de buscar maneiras de melhorar*”. E Lembre-se, pode ser que **sua empresa não perca clientes por causa dos concorrentes**, mas sim por causa do mal atendimento que você mesmo presta a eles.

Referências:

AUTOR: João Abdalla Consultor – Sebrae-SP

“A Magia do Atendimento” – Lee Cockerell

Sumário



Artigo: Excelência no Atendimento ao Cliente

Autor: Fábio Francisco de Assis

Descrição: Em um cenário em que empresas disputam de maneira cada vez mais acirrada a preferência de um mesmo cliente, a qualidade no atendimento se tornou fundamental. Obviamente, atender bem é caro e demanda tempo, porém, é muito mais caro perder um cliente e ter que conquistar um novo.