Atendimento de qualidade: 11 dicas para atender bem

Por Sebrae Nacional em 06 de Fevereiro de 2019

Preparamos algumas dicas para você saber como manter o cliente sempre em primeiro lugar.

O consumidor nunca deve sair da empresa com a impressão de que foi mal atendido.

Sabe por que isso não pode acontecer?

- Quem é mal atendido vai contar a péssima impressão para outra pessoa
- O cliente se sente menosprezado e menos importante

Como o cliente deve se sentir?

- O ideal é que o cliente conte a experiência positiva
- O ideal é que se sinta especial

Um bom atendimento não só garante a satisfação do cliente, como também a sua fidelidade.

11 dicas

Dicas para manter um bom relacionamento com o seu cliente

1. Atenda bem a qualquer pessoa que se dirigir ao seu comércio. Para isso, esqueça seus próprios preconceitos e não forme impressões antecipadas e distorcidas dos clientes.

2. Cumprimente a todos com um sorriso. Esse é um modo de nos mostrarmos agradáveis e receptivos, o que facilita o contato com o cliente. Sempre que possível, chame-o pelo nome.

3. Nunca deixe uma pessoa esperando, principalmente se o serviço que estiver fazendo não tiver relação com o assunto que o cliente irá tratar. Para quem espera, um minuto torna-se uma eternidade. **Há pessoas que aguardam por dois minutos e depois são capazes de dizer que esperaram por mais de dez!** No entanto, após ter sido inicialmente atendida, a pessoa aguardará com mais calma, naturalmente.

4. Mesmo fora de seu setor, cumprimente a todos. Não só os colegas de trabalho, mas também os clientes. A gentileza não precisa se restringir ao setor de atuação, mas pode (e deve) se estender a

toda a empresa. É sempre gratificante para o consumidor ser reconhecido e cumprimentado.

5. Faça com que o cliente se sinta bem-vindo. Trate-o como alguém importante para a empresa. Comentários agradáveis valorizam a relação, mas nunca fale além do necessário, dê tempo para que ele explique o que deseja.

6. Muitas vezes o cliente fica inibido diante do funcionário, por isso, deixe o consumidor à vontade e preste um atendimento eficiente, orientando-o em sua compra de maneira clara e educada.

7. Nunca, nunca mesmo, dê uma ordem ao cliente. Ninguém gosta de ouvir algo como “o senhor precisa assinar aqui”. Uma expressão cordial tem mais valor: “por favor, o senhor poderia assinar nesta linha?”.

8. Expressões negativas tendem a criar um clima negativo. O ideal é evitar expressões como: “não pode”, “está errado”, “não deve”.

9. Nas informações prestadas ao cliente, a verdade é extremamente importante. Mesmo sendo desagradável, é preferível assumir uma falha a passar ao cliente a impressão de que esconde informações.

10. Fique atento a qualquer reclamação, queixa ou sugestão vinda do cliente e encaminhe-as ao superior imediato para verificação.

11. Diante de um cliente autoritário, que acha que é dono da verdade, tente usar toda sua habilidade para atendê-lo da melhor forma e para contornar qualquer mal entendido. Caso perceba que uma determinada situação pode piorar, procure ajuda de seu supervisor ou gerente.

Fonte: Sebrae Nacional

---

http://aciamcdlmariana.com.br/noticia/30/atendimento-de-qualidade-11-dicas-para-atender-bem-por-sebrae-nacional-em-06-de-fevereiro-de-2019 em 21/08/2025 14:43