



nova aprendizagem
AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA



número 1

Guia @prender

Atendimento de Excelência

O que é o Atendimento de Excelência?



Atendimento de excelência é um modelo de atendimento que integra todas as dimensões comunicacionais presentes no atendimento, designadamente a verbal e a não-verbal, realizado com um nível elevado de qualidade.

Os princípios essenciais do atendimento de excelência são:

- No acolhimento: acolher os cidadãos/clientes com as boas vindas, exibir um sorriso e olhar com expressão facial cordata e amigável.
- Durante o contacto, na exploração e resolução do pedido: oferecer disponibilidade para ouvir atentamente e responder objectivamente às questões, sem fazer comentários, juízos de valor ou observações, procurando sempre resolver o seu pedido ou encaminhar o cidadão/cliente para o(s) serviço(s) mais apropriado(s).
- Na fase final do contacto: concluir o atendimento com um agradecimento e despedida, deixando o sentimento de que cada atendimento alcançou um resultado positivo e que o cidadão/cliente se sentiu bem atendido em cada uma das fases do processo.

A **comunicação verbal** compõe-se de **palavras e frases**.

A **comunicação não verbal** é constituída pelos outros elementos envolvidos na comunicação: **gestos, tom de voz, postura corporal**.

Não duvide do poder da linguagem não verbal!!

Se um cidadão lhe diz que compreendeu o que lhe foi exposto mas franzir os olhos e não olhar directamente para o atendedor, em qual mensagem deve acreditar? Na que ouviu ou na que viu?

Competências do Atendedor de Excelência:

1. Desenvolver a confiança e fidelidade dos clientes.
2. Colocar-se no lugar do cliente = empatia.
3. Comunicar de uma forma clara e pausada.
4. Estar sempre alerta.
5. Dominar a tensão.
6. Demonstrar motivação pessoal.
7. Resolver problemas ou orientar para as soluções.
8. Manter o profissionalismo, mesmo nas situações mais complicadas.
9. Conhecer a organização e o seu contexto técnico.
10. Contribuir para o bom desempenho global da equipa.
11. Organizar as actividades de trabalho de modo a gerir bem os tempos de atendimento.
12. Aplicar conhecimentos e habilidades técnicas.

Para um atendedor de excelência é fundamental saber avaliar o seu próprio desempenho!!

Eis um conjunto de questões que o atendedor deve colocar a si próprio para reflectir sobre o seu desempenho:

Compreendi o pedido do cliente?

Coloquei as questões adequadas?

Fui claro na explicação?

Dei as informações correctas?

Actuei com moderação?

Consegui encontrar uma solução para a questão do cliente?

Efectuei um atendimento eficaz?

Para atingir os compromissos individuais e cooperar nos compromissos da equipa, cada funcionário deverá apostar no desenvolvimento contínuo das suas competências e ter sempre presente quais são os seus pontos fortes, para tirar melhor partido deles, e quais são os pontos em que poderá melhorar o seu desempenho.

Analise os seus pontos fortes e pontos a melhorar regularmente para garantir a excelência do seu atendimento.

Análise de pontos fortes e pontos a melhorar

Os Meus Pontos Fortes	Os Meus Pontos a Melhorar
O que é que eu faço melhor?	Quais são as áreas em que me falta aptidão, interesse ou confiança?
Quais são as minhas competências pessoais mais valorizadas na cultura das Lojas?	Quais as áreas em que ainda não tive oportunidade de testar as minhas capacidades ou ganhar experiência?
Quais foram as minhas realizações mais significativas?	Quais as situações com que me é mais difícil lidar?
Quais foram as competências que mais contribuíram para o meu sucesso até o momento?	Que competências me poderiam ajudar a lidar mais eficazmente com essas situações?
Que mais valia é que eu trago às Lojas?	Como poderei desenvolver essas competências?

Não esquecer!!!



Um ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA depende de alguns pré-requisitos fundamentais:

- Capacidades técnicas e comportamentais do profissional;
- Boa comunicação verbal e não-verbal;
- Nível de conhecimento dos produtos/serviços;
- Estado emocional de quem atende.