



São Paulo, 29 de Dezembro de 2016.

FÓRUM DE QUALIDADE - 02

Pequenas práticas, grandes resultados!

“Só um momento...” “Vou tá transferindo...” “Então senhor, o senhor precisa saber a senha do senhor para eu ajudar o senhor...”

Essas frases soam familiares? Você já se pegou falando-as? Ouviu o colega do lado falando? Podem parecer frases normais, mas não são, principalmente durante o seu atendimento.

E hoje demonstraremos a importância de evitá-las, como se comunicar melhor com seu cliente e como se tornar um profissional melhor através de pequenas práticas. Garantimos que elas lhe irão trazer a vocês grandes resultados! Bem vindos ao Fórum da Qualidade!

Procedimento de espera

“Tá, só um momento...” “Ok, um momento...” “Um instante...” “Um momentinho...”

Mais irritante do pedir um momento várias e várias vezes a alguém é não justificar logo de uma vez o porquê da espera. Em algum momento da sua vida, alguém já te pediu um momento inúmeras vezes sem dizer porque você deve esperar.

“Só um momento, estou recebendo uma orientação importante...”

Pronto! Seu amigo agora pode esperar sossegado e você não vai precisar repetir por que está tão ocupado! Simples, não?

Gerundismo

“Você pode tá prestando atenção no que vou dizer?” “Vou tá acessando a máquina da senhora...” “Vou tá deslogando daqui a pouco...”

Por que você precisa tá fazendo alguma coisa? Apenas fazer não tá bom? Com certeza você já ouviu em algum lugar que dependendo da situação menos é mais. E no caso do gerundismo essa é uma verdade absoluta! Nem sempre falar palavras a mais faz você ser melhor compreendido. Para bom entendedor...

“Poderia prestar atenção no que vou dizer?” “Acessarei a máquina da senhora...” “Deslogarei daqui a pouco...”

Personalização

“**Senhora**, peço que a **senhora** aguarde um momento **senhora**, pois vou consultar o protocolo da **senhora** para verificar a melhor forma de ajudar a **senhora**, certo **senhora**?”

Nossa! Desse jeito ela vai acreditar que o nome dela é senhora mesmo! Se ela esquecer o nome dela a culpa é sua! A personalização não é nada mais que equilibrar a tratativa dada aos nossos clientes. Até porque ninguém quer ouvir seu nome mais de 100 vezes ou ser chamado de senhor 100 vezes. Tenha dó, né!

“**Dona Marcia**, peço que aguarde um momento pois vou consultar o protocolo para verificar a melhor forma de **ajudá-la**, tudo bem?”

Finalização

“Algo mais em que eu possa tá ajudando a senhora. Vô tá te transferino pra pesquisa de satisfação com uma questão sobre os produtos. Boa tarde, ops, boa noite, ops, desculpa, bom dia!”

Iniciar um atendimento muito bem é um belo cartão de visitas para um suporte idem. Assim como uma impecável finalização traz ao seu cliente a sensação de “ter as portas abertas sempre que precisar”. Como você finaliza seu atendimento?

“Algo mais em eu possa ajudar? Vou transferir sua ligação para a pesquisa de satisfação com uma questão sobre os produtos da Bematech. Bematech agradece, tenha um bom dia!”

Agora, a pergunta que não quer calar: Por que tudo isso??

Saber se comunicar com excelência, dinamismo e cordialidade é uma prática benéfica não apenas ao seu atendimento, mas à sua forma de se expressar nas mais variadas situações (uma entrevista de emprego, uma entrevista para uma promoção, apresentação de um trabalho na faculdade, entre outras).

Lembre-se, você é o que você fala! Logo alguém que fala bem, vai muito longe! Pense nisso!

FÓRUM DE QUALIDADE – 02

| RE | COLABORADOR | ASSINATURA |
|-----------|---------------------------------|-------------------|
| 1167718 | ADRIANO GONÇALVES TRINDADE | |
| 1130914 | ADRIANO SOUSA DA SILVA | |
| 1151933 | ANDERSON PEDROSO BARBOZA | |
| 1155693 | ANTONIO MARCOS SOUZA DOS SANTOS | |
| 1145822 | ARIEL APARECIDA VELASCO ALVES | |
| 1116177 | ARTHUR CRISPIM DE GUSMAO | |
| 1018097 | BRENDON MATOS ARAGAO | |
| 1072525 | CATIA VITORIA PEREIRA SANTIAGO | |
| 1018693 | CLAYTON SANTOS OLIVEIRA | |
| 1139861 | DAVI MORAES DA SILVA | |
| 1009213 | DENISSON ALMEIDA DOS REIS | |
| 1100580 | DIEGO RODRIGUES SOUSA DO AMARAL | |
| 1124952 | EGIDIO CEU DA SILVA NETO | |
| 1018446 | ELLEN AZEVEDO PALMIERI | |

| | | |
|---------|---------------------------------|--|
| 1116207 | ERIK LOPES DOS SANTOS | |
| 1155710 | EVERSON BARBOSA DA SILVA | |
| 1050614 | EVERTON BATISTA DA SILVA | |
| 1121212 | FELIPE AUGUSTO RODRIGUES XAVIER | |
| 1101234 | GABRIEL SILVA MACHADO | |
| 1159603 | GABRIEL SOUSA DO AMARAL | |
| 1031250 | GUSTAVO MAGALHAES FREITAS | |
| 1027622 | HENRIQUE JOSE VANZELLI DA SILVA | |
| 1159606 | IGOR RICARDO ALVES DA SILVA | |
| 1137599 | JESSICA DA SILVA CUNHA | |
| 1116960 | KAELLITON SOUZA CAMPOS | |
| 1018221 | LEONARDO DIUNIZIO DA SILVA | |
| 1110561 | LEONARDO PEREIRA CAVALCANTE | |
| 1005097 | LILIAN VILAS BOAS CORREIA | |
| 1018385 | LUIZ FELIPE FERRAZ | |
| 1116170 | LUIZ FERNANDO ALVES PEREIRA | |

| | | |
|---------|---|--|
| 1117624 | MARCOS DE SOUSA | |
| 1008771 | MARIANA RAMOS DA SILVA COSTA | |
| 1151951 | MARILENO SOUZA LIMA | |
| 1032241 | MATHEUS GUSMAO DE BRITO | |
| 1117323 | MATHEUS OLIVEIRA SILVA | |
| 1124994 | PATRICK OLIVEIRA DE ALENCAR | |
| 957248 | REGINALDO LUIZ DE ARAUJO | |
| 1072834 | RICHARD OLIVEIRA SPANHOL | |
| 1151960 | ROBERTO SILVA DIAS DE CAMPOS | |
| 1117587 | RODRIGO NAVARRO KEIMBAUNN | |
| 1100601 | SAMUEL ANTONIO DOS SANTOS | |
| 1009250 | SERGIO HENRIQUE DO NASCIMENTO SIMONELLI | |
| 1121289 | SHEILA CRISTINA DE CACIA LEITE DA SILVA | |
| 1156303 | SUELI ROMEIRO DA COSTA SILVA | |
| 1155759 | VAGNER DE JESUS DA SILVA | |
| 1010334 | VITOR FORTES CRUZ | |

ATENTO