



 **Fábrica do  
Conhecimento**

# Comunicação e Atendimento

ATENTO



## Objetivo

Orientações sobre  
princípios Básicos  
de atendimentos

# O que representa esta imagem?



ATENÇÃO

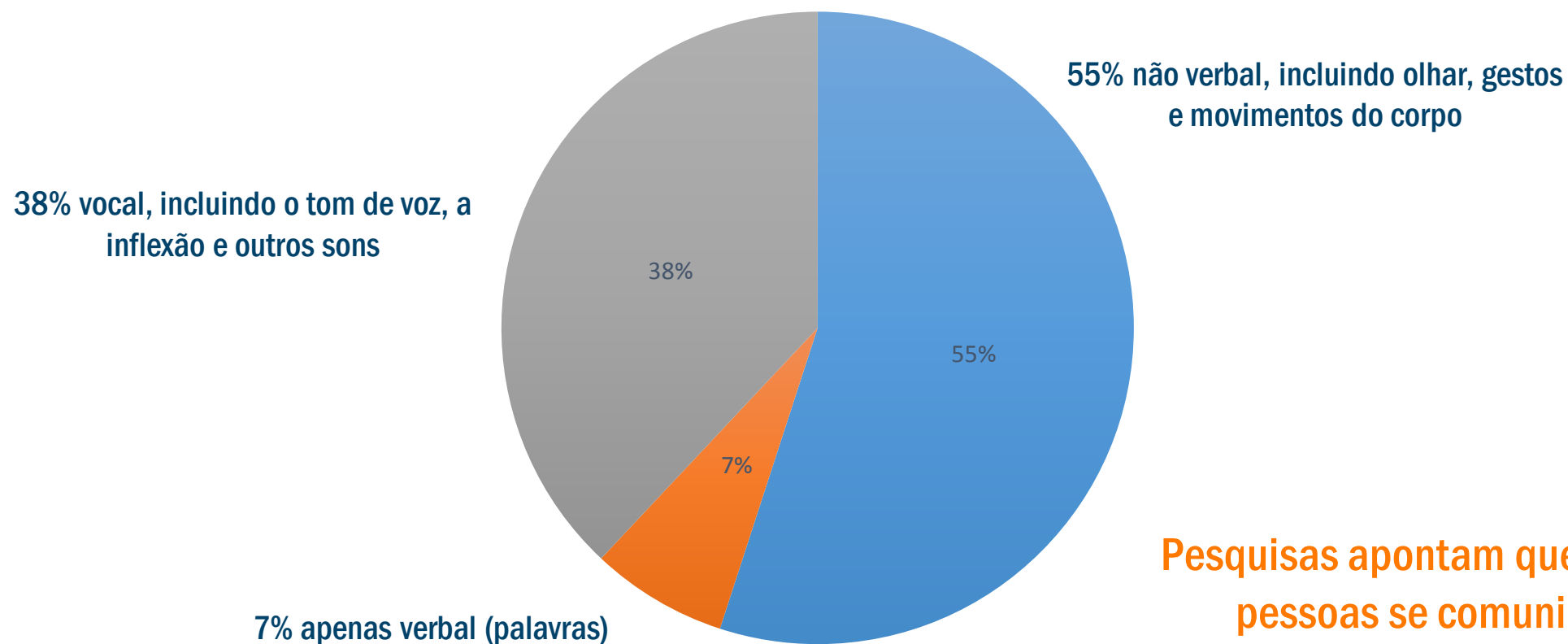
# O que é Comunicação?

Transmissão da mensagem de um remetente para um receptor por meio de um código conhecido por ambos e para uma finalidade específica.

ATENTO

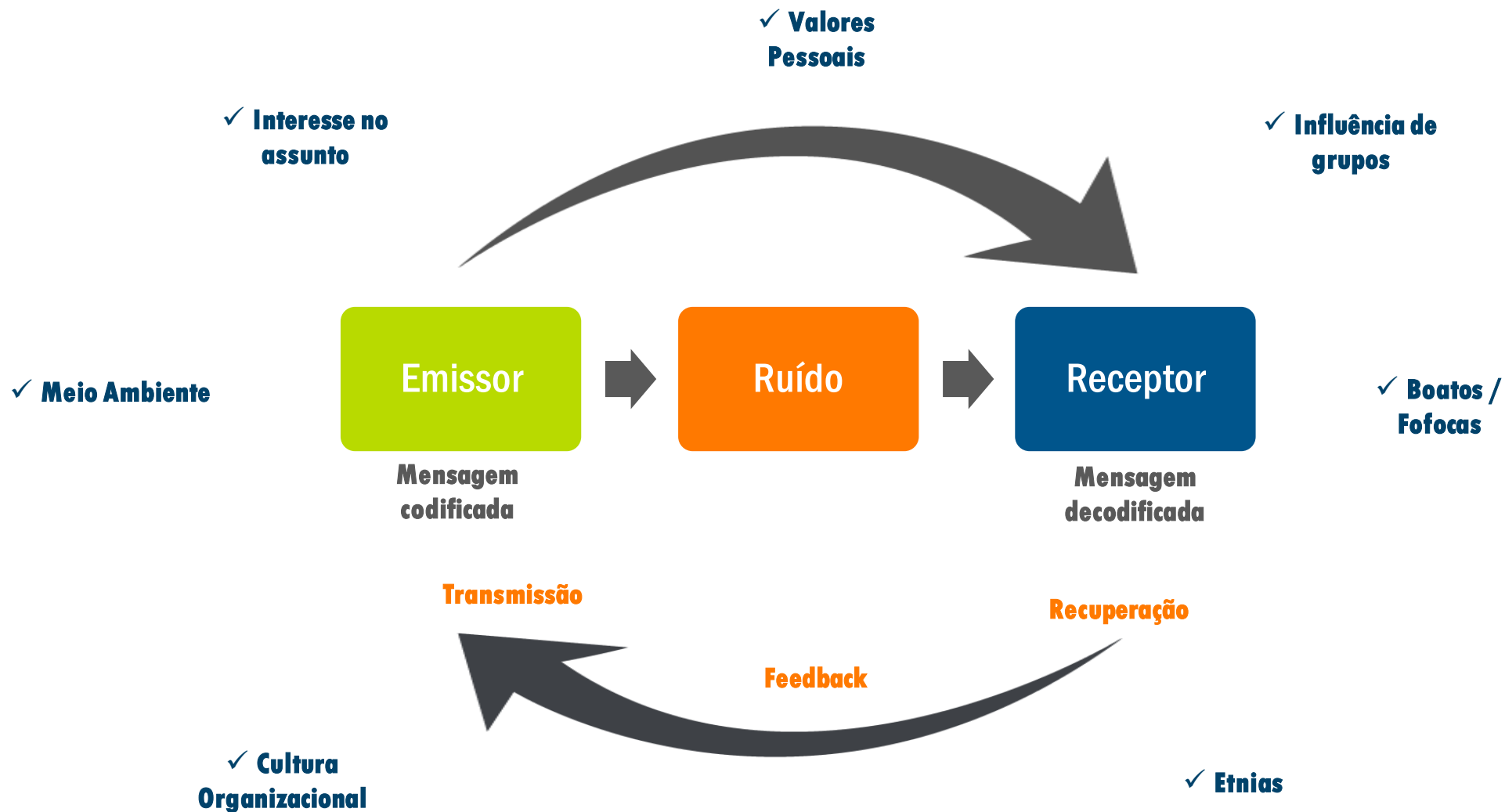


# Ruídos da Comunicação



Pesquisas apontam que de 60 a 70% das pessoas se comunicam usando a linguagem não-verbal: gestos, aparência, postura, olhar e expressão

# Tipos de Comunicação



ATENTO



**Escuta**



# Escuta

## Sabemos ouvir?

- Para termos sucesso em nossa Comunicação é imprescindível praticarmos escuta ativa
- Esse esforço requer dedicação, prática e empatia. Nosso interlocutor tem que perceber que estamos interessados no assunto

# Escuta Ativa

## 10 Passos

1

**Respeite o interlocutor**  
Silencie enquanto o outro fala

2

**Escute com atenção**  
Demonstre com comentários

3

**Não interprete**  
Ouvir o que desejamos ouvir

4

**Limite o tempo de fala**  
Use de empatia e respeito

5

**Evite distrair-se**  
Atente-se aos detalhes

6

**Escute de forma respeitosa**  
Só interrompa quando necessário

7

**Pergunte de forma objetiva**  
Demonstre entendimento e compreensão

8

**Anote, se necessário**  
Esta atitude auxilia a não ser repetitivo

9

**Parafraseie a fala do outro**  
Ótima forma de mostrar que está atento

10

**Escute o ponto de vista do outro**  
Se não conseguir ajudar, alguém poderá fazê-lo

## Erros Mais Comuns

- Interromper o interlocutor antes deste ter concluído o assunto
- Sugerir palavras quando a outra pessoa hesita ou demonstra dificuldade
- Utilizar-se de frases como: "Sim, eu sei", "Sei o vai dizer", "Sim, eu já ouvi isso antes" "Deixe-me ver se entendi o que você quer dizer, "Isto não é novidade"
- Se distrair pensando em suas próprias respostas
- Escolher o que irá ouvir
- Só ouvir aqueles que se tem afinidade
- Focar na pessoa e não na informação



# Técnica de Perguntas

# Técnica de Perguntas

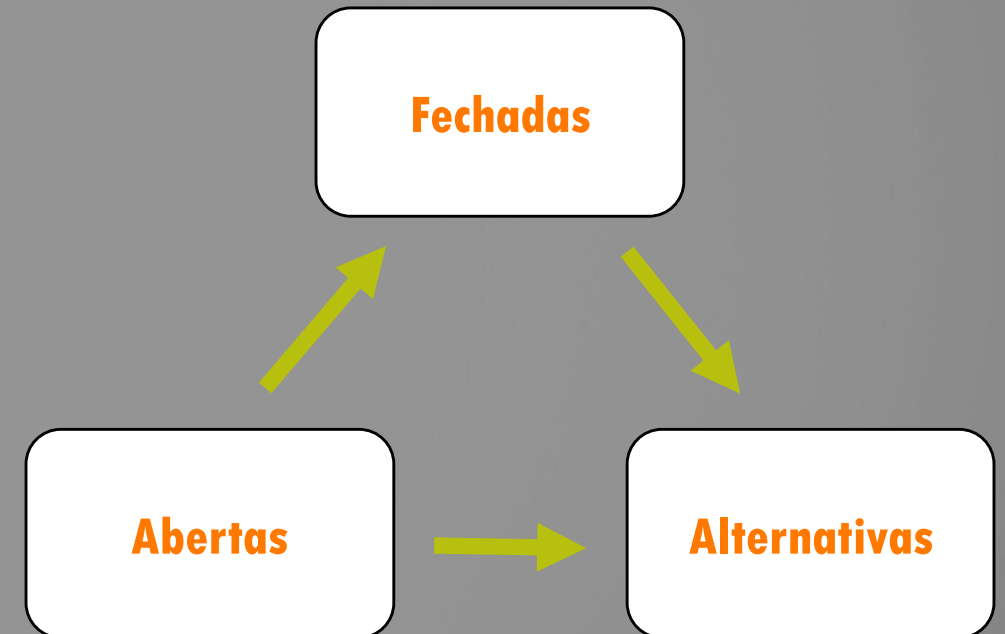
## Benefícios

1. Obtêm-se informação necessária.
2. Ativa o diálogo e enriquece a negociação.
3. Favorece a conexão: "ver as coisas do ponto de vista do outro".
4. Demonstra interesse e reforça a confiança.



# Técnica de Perguntas

## Sondagem: Tipos de Perguntas



# Técnica de Perguntas

## Abertas e Fechadas

### Fechadas

- Respostas com "sim" ou "não"
- Não fornecem muita informação, mas são úteis para:
  - Conferir as informações: "Já pensou sobre a proposta?"
  - Confirmar se a mensagem foi compreendida: "Entendo que o ocorrido não foi notificado a tempo, certo?"
  - Chegar a acordos totais ou parciais: "Estamos de acordo?"

### Abertas

- Começam com: "como", "quando", "quem", "o quê", "onde", "como"
- Ex: O que pretende fazer? Como podemos melhorar? Qual a sua opinião?





**Nova Ortografia**



# O Que Mudou com a Nova Ortografia?

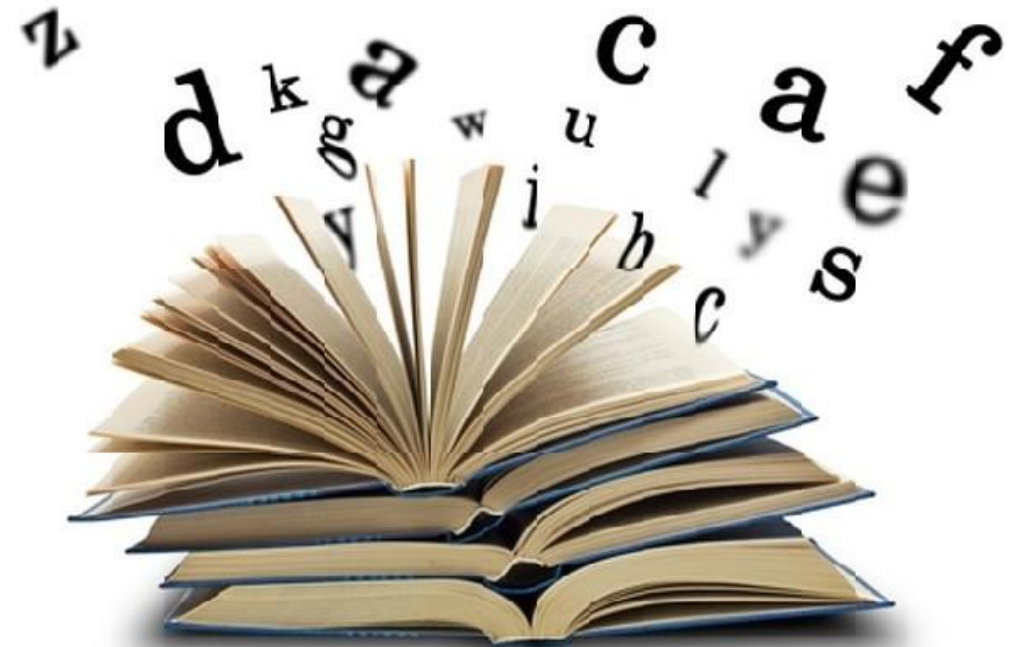
A nova ortografia traz algumas mudanças que exigem que aprendamos novas regras

Serão adaptados documentos e publicações para uma melhor assimilação de regras e maior possibilidade de Concordância Verbal

Nesta apresentação estudaremos as novas regras aplicadas em:

- Acentuações: Átonas - Tônicas - Paroxítonas - Oxítonas – Proparoxítonas
- Hífen (-) / Trema (ä) / Acento Agudo (´) / Crase (à) / Acento Circunflexo (ˆ)

**ATENÇÃO**



As acentuações gráficas monossilábicas “**Átonas ou Tônicas**” não sofrerão alterações quanto a sua flexibilização e pronúncia:

- Acentuam-se as palavras monossílabas tônicas terminadas em: a(s), e(s), o(s)  
**Ex.:** chá, fé, rés, dó, gás, lê-lo, nós, pô-lo
- Monossílabas átonas terminadas em **vi, bis, li-os, tu, cru, nus**, nunca serão acentuadas
- As Monossílabas terminadas em i(s) e u(s) também não receberão acentos:  
**Ex.:** si, quis, bis, cru, pus
- Os Ditongos fechados ei(s), eu(s), e oi(s) em monossilábicos não serão acentuados.  
**Ex.:** sei, reis, deu, meus, foi, bois

**Monossílabas Átonas:** Não possuem autonomia fonética e sempre se apoiarão em outros vocábulos posteriores:

**Ex.:** “Sei que não vai dar em nada” (os monossilábicos “que e em” são átonos e estão apoiados nos vocábulos “não” e “nada” para maior compreensão da frase)

**Monossílabas Tônicas:** Possuem autonomia fonética indiferente de sua posição em frases ou registros expondo seu significado por completo:

**Ex.:** “Todos irão para lá. ou João tomava chá. (os monossilábicos “lá e chá” identificam seus significados na frase sem a necessidade de vocábulos auxiliares)

A atenção para a pronúncia da palavra fará toda a diferença

**Palavras Paroxítonas:** Serão acentuadas as palavras terminadas em l, n, r, os, ã(s), i(s), u(s), x, ão(s), um/uns

**Ex.:** louvável, Lavável, câncer, ônix, tórax, vácuo, pôneis, águas, bíceps, falência, cônsul, fórum farmácias, tréguas

Observe que paroxítonas terminadas em **-n antecidos de “e”** (hífen, pólen, éden) não receberão acentos no plural. **Ex.: hifens, polens, edens**

Porém, quando terminadas em **-n antecidos de “o”**, como as palavras (próton, nêutron, íon) receberão acentos no plural. **Ex.: Prótons, Nêutrons, Íons**

**Palavras Oxítonas:** Serão acentuadas as palavras oxítonas terminadas em a(s), e(s), o(s), em/ens

**Ex.:** Sabará, Ananás, Guaporé, Convés, Bisavô(ó), retrós, armazéns, parabéns, voltará, busca-pés, robô, manténs

Observe que as palavras oxítonas **terminadas em i(s), e u(s)**, (Tupi, Lambari, Abacaxi, Pacaembu, Urubus), não receberão acento

**Palavras Proparoxítonas:** Não haverá alterações na nova regra ortográfica para palavras proparoxítonas. A Regra Geral acentua todas as palavras proparoxítona independente de suas terminações

**Ex.:** Transatlântico, Técnico, Quadrúpede, Câmara, Tílburi, Relêssemos, Lógico, Autêntico

O hífen foi eliminado nas seguintes condições:

1º - Se o segundo elemento começar com “S” ou “R”, devendo as consoantes serem duplicadas: **Ex.:** As palavras “Anti-religioso, Contra-regra”, passam a ser “Antirreligioso e Contrarregra”

2º - Quando o prefixo termina em vogal e o segundo elemento começa com uma vogal diferente: **Ex.:** As palavras “Extra-escolar”, “Auto-Estrada”, passam a ser “Extraescolar e Autoestrada”



3º - Haverá hífen quando o prefixo terminar em “r”, “b”, ou vogais e a segunda palavra começar com “h”: **Ex.:** Anti-herói, Inter-hemisférico, Sub-humano, Bio-histórico, Super-homem

4º - Usaremos hífen nos prefixos “pré, pos e pro” acentuando-os por sua autonomia indicado seu significado: **Ex.:** Pré-escolar, Pré-nupcial, Pós-graduação, Pós-tonico, Pós-cirúrgico

5º - Se o prefixo não exigir acentuação ou flexibilizações não será utilizado o hífen: **Ex.:** Predeterminado, pressupor, pospor, propor





O Trema desaparece em todas as palavras, sendo mantido apenas nos nomes próprios estrangeiros: **Ex.:** “Lingüiça, Freqüente, Seqüestro” passam a ser “Linguíça, Freqüente, Sequestro”

Para os nomes próprios não haverá alterações. **Ex.:** Schönberg, Müller, Mülleriano

É importante lembrar que a pronúncia não se altera, estando a mudança apenas na grafia, ou seja, na forma que as palavras são escritas e não faladas





Nosso Alfabeto que possuía 23 letras passa oficialmente a ter 26 letras contando com as letra “K,W e Y”

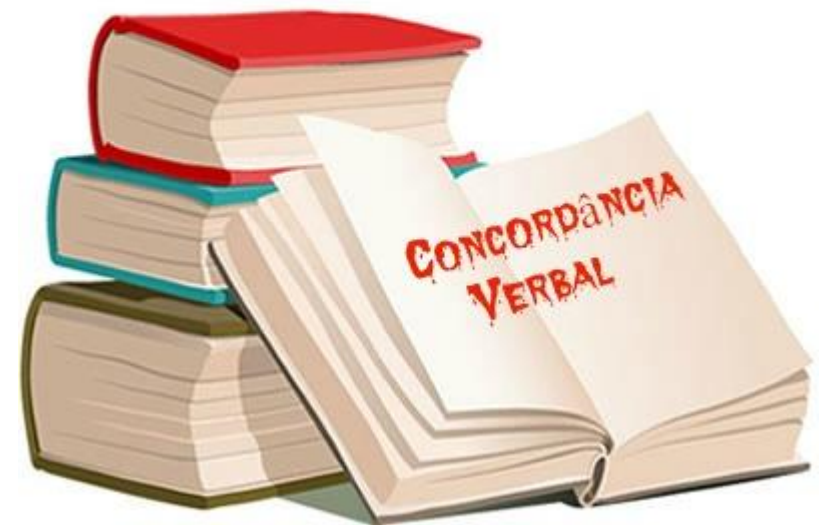


## Sujeito Simples:

**Regra Geral:** O verbo concorda com o núcleo do sujeito em número e pessoa

**Ex.:** Ela foi ao cinema (3ª pessoa, singular)

Nós vamos ao cinema (1ª pessoa do plural)



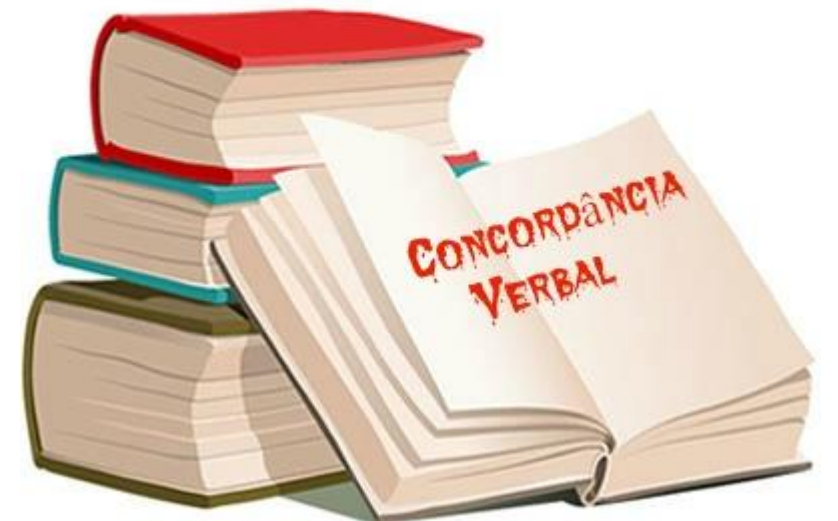
## Sujeito Coletivo:

O verbo concorda com o coletivo, **Ex.:** A multidão gritou na arquibancada

OBS.: Se o coletivo vier especificado ou modificado por adjunto adnominal, o verbo pode ficar ou ir para o plural

**Ex.:** A multidão de fãs gritou  
Uma multidão de fãs gritaram  
Uma multidão de fãs saíram aos gritos

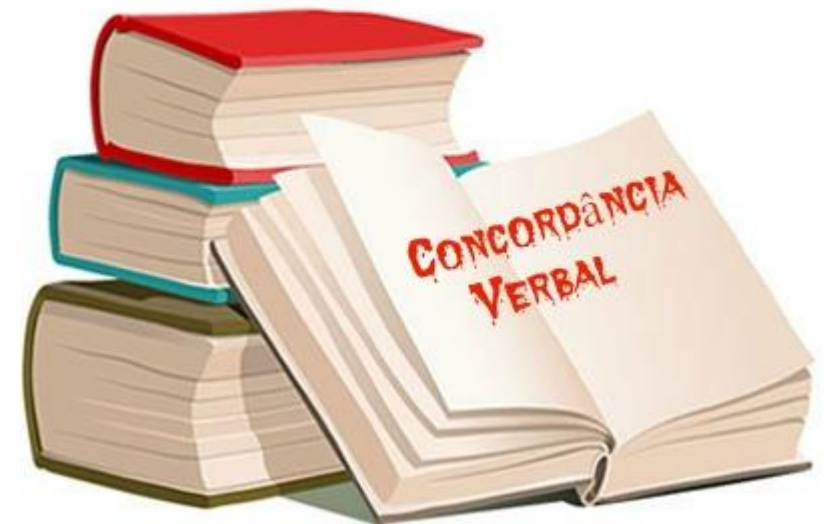
**ATENÇÃO**



Sujeito possui coletivos partitivos (metade, a maior parte, grande parte ou maioria) o verbo ficará no singular, ou irá para o plural caso haja concordância comparativa

Ex.: A maioria dos alunos foi à excursão / A maioria dos alunos foram à excursão

Observe que no segundo exemplo há uma flexibilização do verbo para o plural sem perder o sentido da frase. Usando os indicativos “Um dos que e Uma das que”



Para estas expressões de indicativo, o verbo deve assumir a forma plural, exceto quando a ação se refere a um só agente

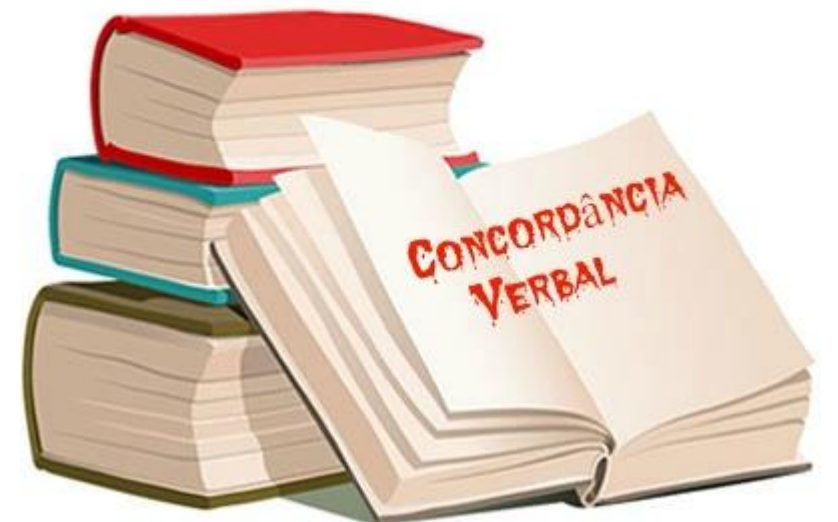
**Ex.:** Você é “um dos que admiram” os escritores de novela **ou**  
Dos que “admiram” novelas, ele é um

Ele é “um dos que foram” expulsos no ultimo jogo **ou**  
Namorava com ele, uma das suas filhas

Quando o sujeito é o pronome relativo “**Quem**”:

O verbo pode ficar na 3ª pessoa do singular ou concordar com o antecedente do pronome. **Ex.:** Fui eu que derramou o café ou Fui eu que derramei o café

**ATENÇÃO**



O Gerundismo é considerado um vício de linguagem, um modismo que utiliza de maneira inadequada a forma nominal gerúndio.

Na tentativa de reforçar uma ideia de continuidade de um verbo no futuro, acabamos complicando o que já é suficientemente complicado, e o que antes podia ser dito de maneira mais econômica e direta, foi substituído por uma intrincada estrutura que prefere utilizar três verbos a apenas um ou dois. Observe os exemplos de gerundismo:

**Ex.:** A empresa “vai estar entrando” em contato para resolver o problema

**Forma correta:** A empresa “entra” ou “entrará” em contato para resolver o problema

**Ex.:** No próximo mês, João vai esta completando cinco anos de idade

**Forma correta:** No próximo mês João “completa” ou “completará” cinco anos de idade

Nos casos apresentados, transformamos desnecessariamente, um verbo conjugado em um gerúndio, aplicando aquilo que deve ser evitado o gerundismo que é, portanto, um excesso linguístico que deve ceder lugar para construções mais adequadas e simples

O gerundismo, portanto, é uma mania que peca pelo excesso, pela inadequação do verbo, que ocorre ao transformarmos, desnecessariamente, um verbo conjugado em um gerúndio

De acordo com a matéria apresentada na página [“Olhardoatendente.blogspot.com.br”](http://Olhardoatendente.blogspot.com.br), o Gerundismo muitas das vezes não é percebido pelos operadores de atendimento e é comum o uso de expressões como:

- Vamos estar transferindo a sua ligação
- Vou estar encaminhando a sua solicitação
- Vamos estar analisando o seu caso
- Você pode estar esperando






Quando a forma correta de expressão seria:

- Vamos transferir a sua ligação ou Iremos transferir a sua ligação
- Vou encaminhar a sua solicitação ou Encaminharemos a sua ligação
- Vamos analisar o seu caso ou Analisaremos o seu caso
- Você pode esperar



# DICAS



Procure ler, interpretar  
e se colocar como  
personagem da próprio  
texto que irá escrever

Conjuguem os verbos  
existentes em seu texto ou  
frase, em diferentes pessoas  
do singular e do plural para  
sua correção

# DICAS

Ouçã várias vezes o seu texto após escrevê-lo e analise quantas vezes for necessário

Pratique a leitura de livros, jornais e revistas de diferentes conteúdos e leitores e explore as nossas diversas formas gramaticais

Pratique em voz alta e até mesmo sozinho a leitura de frases, textos, músicas e outros



# Condução de Ligação

Use boa linguagem, busque sempre expressões corretas utilizando nossa Língua Portuguesa

Utilize as formas de tratamentos Sr, Sr(a), por favor, com licença, aguarde ou obrigado por aguardar, sempre que for necessário

Evite Gírias, Intimidades, Apelidos, Nomes irônicos ou pronomes que indiquem tratamentos inadequados como “querido(a)”, “meu bem”, “Tchau Tchau” e etc...

Evite termos técnicos. Nem sempre o cliente possui conhecimento técnico no assunto



Não seja ansioso demais, isso pode fazer você cometer erros desnecessários

Será adequado encontrar um meio termo entre falar devagar ou rápido, dessa maneira o interlocutor vai entender perfeitamente a mensagem

Mantendo seu ritmo de atendimento você estará cuidando também de saúde evitando o desgaste físico e mental





Se você encontra com um cliente difícil, menos educado ou mais arredo, use a inteligência para contornar o problema

Para isso, ouça seu cliente atentamente, jamais seja hostil, mantenha a cordialidade. Agindo desta forma você manterá a sua imagem intacta e não prejudicará seu atendimento ou a sua imagem como profissional

**ATENÇÃO**

## Postura Afetuosa e Prestação



Ao atender o telefone, você deve demonstrar para interlocutor uma postura de quem quer ajuda-lo, de quem se importa com seus problemas

Atitudes negativas, com tom de voz desinteressado, melancólico e cansativo, contribuem para a desmotivação de seu interlocutor

**ATENÇÃO**



## Cordialidade



Zelee sempre pelo bom atendimento. Sem o espírito de cordialidade e cortesia, não há relação profissional que dê certo. Então é sempre bom ser cortês

Para você, porque soma qualidade ao seu perfil e para o cliente, porque sabe que encontra na outra ponta da linha, consideração profissional


**ATENÇÃO**



Independente de lidar com reclamações, ouvir problemas ou ter que contornar o estresse de clientes, o atendimento telefônico tem alguns princípios que permitem o bom convívio


No processo de ouvir, falar, e responder nunca poderemos perder o nosso lado profissional, uma distração durante este processo, por mínima que seja afetará todo o nosso resultado

**ATENÇÃO**




Atenda até o 2º toque  
quando o telefone  
tocar (De acordo com  
Checklist)

Saiba escutar. Anote o  
nome da pessoa com quem  
está falando e os pontos  
chave da conversa



Chame o cliente pelo nome, utilize sempre as formas de tratamento, peça “por favor”, solicite que o cliente aguarde em linha sempre que se ausentar, se justifique e agradeça sempre ao retornar

Não deixe o cliente esperando na linha. Evite ao máximo pausas longas durante a conversação



Tenha informações suficientes para responder seu cliente, esteja ciente de todas as informações, e tenha postura e firmeza na voz passando assim tranquilidade e segurança ao cliente

Não desligue o telefone antes do cliente, lembre-se que para o cliente você é a Empresa, desligar o telefone no mínimo deixaria uma má impressão para o cliente

# Situações Difíceis



# Situações Difíceis

## Tratamento de Reclamações



## Chaves do Sucesso

- ✓ **Não receber as objeções do cliente** como algo pessoal
- ✓ **Deixar a raiva passar**, pois se estivermos com o mínimo de insatisfação, transmitiremos na ligação. O cliente percebe!!!
- ✓ **Técnica de respiração antiestresse**

Respirar rápida e profundamente 4x para que flua oxigênio no cérebro

Em seguida inspirar, enquanto conta lentamente até 7 e depois expirar



Obrigado!