# CAC- Comissão de Atendimento ao CLIENTE...

# O que é atendimento?

- *Atendimento corresponde ao ato de atender, ou seja, ao ato de cuidar, de prestar atenção às pessoas que recebemos ou mantemos contato.*
- *O atendimento requer de quem pratica muita responsabilidade e um estado de espírito baseado na competência.*

# Para que serve o atendimento?

- ***Recepcionar** - Receber as pessoas, passar uma imagem positiva e prestar um bom serviço.*
- ***Informar** – Esclarecer as dúvidas.*
- ***Orientar** – Indicar opções e ajudar a tomar decisões.*
- ***Filtrar** – Diagnosticar as necessidades dos públicos.*
- ***Amenizar** – Acalmar os ânimos e fazer esperar.*
- ***Agilizar** – Evitar perda de tempo*

# Identifique-se, e não diga Alô!

DIGA O NOME DA SUA EMPRESA, O SEU NOME E A SAUDAÇÃO COMO: BOM DIA! BOA TARDE! OU BOA NOITE!

# Como fazer um atendimento com qualidade?

- *Com muito cuidado, vontade, profissionalismo, respeitando e valorizando o público, e lembrando sempre, ao iniciar um atendimento, de dedicarmos um tempo para:*

# PARA:

- ***OUVIR*** *– O que as pessoas têm a dizer;*
- ***CONSIDERAR*** *– Os sentimentos das pessoas (nervosismo, desânimo etc).*
- ***COMPREENDER*** *– A importância das pessoas, para nós e para nossa empresa.*

# Usando Sua Educação.

- Faça sempre uso das expressões: por favor, obrigado, pois não, etc.
- Essas são as regrinhas básicas de educação. O tratamento adequado ao cliente é um ponto essencial na criação de bons relacionamentos, tanto do ponto de vista pessoal como empresarial.
- Atendimento, tem sempre que ser personalizado e de forma cordial e Educada.!

# Em que posso ajudá-lo?

- Ser cortês e prestativo, ajuda o cliente a alcançar seus propósitos. Cumprimente-o com alegria. Jamais julgue o cliente pela aparência, ao contrário, deixe claro que a sua visita é muito importante para você.

# Fale em tom de voz audível.

- Sua voz, ao atender o cliente, deve ser segura, atenta e natural. Seja agradável. Fale devagar, claramente e evite palavras difíceis, como terminologia médica, na qual o cliente não entende. O modo correto de falar é resultado de treino e prática. A meiguice não é nada profissional.

# Nunca fale de assuntos pessoais na frente dos clientes.

- Evite contar como foi seu final de semana, falar de amigos, filhos, marido, etc. No ambiente profissional, só trate de assuntos profissionais. Evite **gargalhadas** e cochichos às vistas dos clientes. Deixe os assuntos pessoais para locais apropriados, fora do ambiente de trabalho. Profissionais que não sabem isolar seus assuntos pessoais durante o seu trabalho, fatalmente não alcançarão o sucesso esperado

# Alimentos?

- Não chupe balas, chicletes e evite comer no ambiente de trabalho. Isso causa uma impressão horrível ao cliente, quando você fala com algo na boca. Até ao telefone isso é perceptível. Cuide da sua imagem pessoal. Quando trabalhamos com atendimento, nossas atitudes são avaliadas constantemente pelos clientes. É a nossa imagem que está em jogo antes da imagem da empresa. Cuidado!

# Fale olhando nos olhos.

- A comunicação visual é de extrema importância. Jamais fale com o cliente, escrevendo ou fazendo outras coisas. O cliente gosta de atenção. Se estiver ao telefone e chegar alguém, peça licença ao interlocutor e convide para sentar e/ou esperar um instante a pessoa que chegou e continue a conversa ao telefone. Não deixe ninguém sem atenção!

# Não Use DIMINUTIVOS

- Parece que as pessoas já nascem com este vício. Elimine-o definitivamente de sua vida. Precisamos crescer e não diminuir. Fale as palavras corretamente, esqueça o minutinho, recadinho, portinha de vidro, qual o seu nomezinho, etc. Seja profissional em sua conduta.

# SORRIA..

- Em qualquer circunstância, sorria. O sorriso abre as portas e gera simpatia. O sorriso está associado a pessoas bem humoradas, de bem com a vida, colaboradoras e prestativas. Vale a pena.

# O que EVITAR.

- Expressões como: querido, meu bem, benzinho, seu Zé, gente fina, fofo, amigão, amorzinho, etc.
- Não use gírias.
- Termos técnicos com os clientes.

# CUIDADOS IMPORTANTES COM O RELACIONAMENTO HUMANO:

- O relacionamento humano nada mais é do que a maior ou menor capacidade do ser humano conviver ou COMUNICAR-SE com seus semelhantes. Assim, o relacionamento profissional é uma ligação de amizade profissional condicionada a uma série de atitudes recíprocas, e nós como profissionais de atendimento devemos ter e manter um comportamento adequado, que leve o cliente a um retorno favorável. Todo o esforço deverá partir de nós, pois o cliente, mesmo com defeitos de comportamento, é cliente, de quem dependemos profissionalmente, nós e nossa empresa.
- O atender bem passa necessariamente pelo bom relacionamento pessoal, se não for estabelecido um bom relacionamento inicial,dificilmente poderemos gerar um bom atendimento.

# Fazendo a Diferença – Sendo um "Talento Humano"

- **Resolver conflitos internos;**
- **Promover troca de informações entre áreas;**
- **Promover maior comprometimento entre chefias e seus colaboradores e vice-versa;**
- **Criar laços importantes de companherismo profissional;**
- **Chamar sempre as pessoas pelo nome;**
- **Estar aberto para conhecer o outro, principalmente aqueles que trabalham diretamente com você.**
- **Não se deixe levar por fofocas – crie suas próprias imagens dos colegas;**

# Fazendo a Diferença – Sendo um "Talento Humano"

Algumas ações propostas para excelência e qualidade de atendimento ao nosso cliente.

Para adequação das dificuldades citadas no trabalho, criamos uma cartilha " BOM ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO INTERPESSOAL", com conteúdo extraído das apostilas do curso, que com a prática diária podemos dar excelência e qualidade nos serviços prestados pelos colaboradores desta instituição.

1. Ambiente organizado e limpo
2. Apresentar-se identificado e adequadamente trajado para a função.
3. Atender o cliente com interesse.
4. Personalização ao atender - Sempre chamar o cliente pelo nome.
5. Sempre atender com igualdade e respeito.
6. Olhar nos olhos, saber ouvir e usar tom de voz adequado.
7. Controle em situações adversas, sempre acalmar o cliente.
8. Dominar o assunto, da área, para encaminhamento e orientação.
9. Acompanhar o processo de atendimento do começo ao fim.
10. Despedir-se do cliente.

# ATENÇÃO....

- *Essas são apenas algumas dicas para prestar um atendimento profissional. Se você tem algum comentário ou algum episódio de bom atendimento ou de um atendimento ruim, conte pra nós.*
- *Será que estamos fazendo um bom Atendimento?.*
- *Pense nisso e vamos dar nossa melhor, o nosso cliente merece e nós também!*

# HEMOCENTRO UNICAMP.