

10 frases proibidas de dizer ao cliente

1- Não no início de qualquer frase

Você deve evitar dizer não no início das frases, soa de maneira negativa e desagradável ao cliente. Como contornar? Se o cliente pergunta se você tem determinado produto, nunca diga não, você pode dizer que se estiver em falta fará o pedido ou se não trabalha com o produto indicar outra loja. Ganhando assim a confiança do cliente.

2- Não sei:

O cliente vai comprar uma roupa e quer saber qual o tecido, e o atendente diz não sei. Ou então, se o cliente pergunta até que horas um determinado departamento fica aberto e o atendente diz não sei. Como contornar? Dizer não tenho esta informação no momento, mas vou me informar e já te trago o retorno. O segredo é não deixar o cliente sem informação que ele deseja saber. Exceto se a informação não tem a menor relação com o negócio.

3- Você tem que fazer:

A expressão você tem que fazer não é agradável e nem confortável para o cliente. Por exemplo: Você tem que fazer no cartão de crédito ou no cheque, ou você tem que ter um avalista. Como contornar? Eu preciso que você me apresente apenas um avalista. A sensação que dá é que o jogo inverte e o atendente depende do cliente e não o contrário como no caso de dizer você tem que fazer. O segredo é como você utiliza as palavras para conduzir seu cliente, você pode estar dizendo a mesma coisa, só que de uma maneira mais agradável.

4- Você está enganado:

Quando o atendente diz essa frase, aparenta estar falando que o cliente está errado. O cliente por sua vez não gosta de ser depreciado, e irá embora da loja. Na situação: O cliente diz que produto da marca X não é bom. O atendente não deve falar você está enganado, e sim mostrar as características e vantagens do produto dessa marca.

5- Você não entendeu o que eu disse:

Parece que o atendente está menosprezando a inteligência do cliente. Como contornar?
Acredito que não soube me expressar e vou esclarecer melhor.

6- Não posso fazer nada:

Ao dizer esta frase, transmite a idéia de que o cliente está sendo desvalorizado. Como contornar? Mesmo não disponibilizando esse serviço, verei o que posso fazer para te ajudar.

7- Eu não tenho:

Ao dizer eu não tenho o atendente deixa o cliente sem ação e impede que se estabeleça um vínculo com aquele cliente. Como contornar? Não trabalhamos com esse produto, mas trabalhamos com esses da marca X e Y, que são similares e podem atender suas expectativas.

8- Espere um momento:

Nenhum cliente gosta de esperar. Mas quando houver a necessidade, nunca deixe de informar ao cliente quanto irá demorar e esclarecer a importância de que ele espere para que sua necessidade seja sanada da melhor maneira possível. Exemplo: O Senhor/ A Senhora pode aguardar alguns minutos para eu poder atendê-lo melhor?

9- Vocativos impessoais:

Jamais evocar o cliente com vocativos impessoais demais, ninguém espera que seja chamado de querido, patrão, chefe, flor, bem. Como contornar? A melhor forma de evocar o cliente é tratá-lo pelo próprio nome, ressaltando a individualidade do cliente e estabelecendo um vínculo de respeito.

10- Saudações pejorativas:

Evitar saudar o cliente de maneira a constrangê-lo. Como por exemplo: "Que você manda hoje campeão?" Como contornar? Uma saudação simples, falada em tom de voz calma e respeitosa, impressiona o cliente ganhando sua confiança.

Antonia Braz é Palestrante, Pedagoga, Psicopedagoga e Especialista em Gestão Recursos Humanos e Presidente da Central de Voluntários de Presidente Prudente- SP

Veja outros artigos em : www.antoniabraz.com.br

E-mail: antoniabraz@antoniabraz.com.br

Este material pode ser reproduzido desde que citado a fonte.