

## **Dez Regras de atendimento ao cliente:**

É chegado o momento de mudar os velhos paradigmas, ou seja, aqueles padrões que tínhamos como verdadeiros no atendimento a cliente. Antes focávamos apenas nos produtos, hoje devemos nos preocupar na satisfação plena dos clientes buscando mecanismos para conquistar, fidelizar e manter seus clientes; portanto a organização deve formar equipe bem qualificada e motivada para atingir a excelência no atendimento .

### **1. Atenda cada cliente como se fosse único.**

Todo cliente deve ser tratado como se fosse o único. As pessoas gostam de se sentirem importantes, ou seja, perceber que são valorizadas e respeitadas e que não estão vistas apenas como um \$. Infelizmente muitas vezes quando o cliente realiza uma compra ele é tratado como se tivessem pedindo um favor à empresa.

### **2. Use sua inteligência emocional**

Evite que os problemas sejam eles, de ordem profissional ou pessoal, acabem sendo transmitidos ao cliente, pois ele não tem culpa do problema ocorrido. Faça o que for possível para passar uma impressão positiva para o cliente. São atitudes simples como manter a boa aparência, sorrir e falar suavemente que caracterizam uma postura profissional.

### **3. Evite formar grupinhos na loja ou empresa.**

O cliente pode sentir-se constrangido quando precisa interromper o vendedor ou atendente. Não há nada mais importante do que o cliente quando você está no seu trabalho.

### **4. Nunca faça julgamento de seus clientes.**

*É comum vermos clientes que estão com uma roupa ou de aparência simples serem tratados com descaso. As aparências enganam, nem sempre quem está bem trajado tem o dinheiro para comprar. Portanto, preste um excelente atendimento a todos os clientes.*

### **5. De atenção às sugestões dos clientes. Elas podem valer ouro.**

Muitas vezes os clientes fazem sugestões de produtos ou serviços do qual eles necessitam e a empresa não oferece. Essas sugestões podem contribuir muito com o nosso negócio. Quando ele percebe que foi atendido em sua sugestão ele fica mais satisfeito.

### **6. Evite usar termos muitos técnicos ao falar com o cliente**

O uso de termos técnicos pode confundir o cliente. Prefira uma linguagem simples. Lembre-se que linguagem simples não quer dizer falar errado ou vulgarizar a conversa.

**7. Procure ouvir o cliente atentamente. Nunca interrompa seus clientes.**

As pessoas gostam de ser ouvidas. Deixe o cliente falar e com certeza terá a oportunidade de conhecê-lo melhor e descobrir sua real necessidade, desta forma pode surgir mais oportunidade de vendas.

**8. Seja sempre profissional e Ético**

Evite brincadeiras e piadas com o cliente e jamais fale mal de um cliente para outro cliente ou mesmo dentro da loja. Chame o cliente pelo nome e jamais de tio, tia, patrão, meu bem, querida e outros. Ao pronunciarmos o nome da pessoa ela sente respeitada e valorizada.

**9. Procure sintonizar com a necessidade do cliente**

Aja em sintonia com os seus clientes para que eles se sintam mais à vontade. Lembre-se que o cliente compra solução para o seu problema. Não deixe que suas opiniões pessoais prejudiquem a venda ou a necessidade do cliente.

**10. Venda toda mercadoria com entusiasmo**

Procure manter sempre uma postura positiva, motivada e entusiasmada. Todo cliente gosta de ser atendido por uma pessoa alto astral e competente. Lembre-se: ninguém gosta de estar perto de uma pessoa de cara feia e mal humorada.

Antonia Braz

Pedagoga, Psicodegagoga , Especialista em Educação e Gestão de Recursos Humanos E

Presidente da Central de Voluntários do município de Presidente Prudente- SP

Site: [www.antonibraz.com.br](http://www.antonibraz.com.br)