

Não confunda atendimento com tratamento

Já aconteceu de você, em um dia de sábado sair com seu cônjuge para ir ao *shopping* e ao chegar lá, perder um tempo enorme procurando uma vaga para estacionar e resolver ir embora? E com isso, além do estresse, você diz: “nunca mais volto aqui!”

Isso é a prova de que atendimento é diferente de tratamento. Quer saber como melhorar o seu atendimento? Clique aqui.

Primeiro, tenha em mente que atendimento é um conjunto de atividades que faz o cliente ficar à vontade e confiante na empresa.

Por isso, pense em detalhes como:

- 1) Estacionamento:
 - a. Procure parceiros que ofereçam ao seu cliente estacionamento com tranquilidade e segurança. Algumas lojas até contratam manobristas, outras usam o sistema de *valllets* e também estacionamento gratuito conveniado. De qualquer maneira, lembre-se de selecionar um bom parceiro.
- 2) Entrega
 - a. A logística é um diferencial, por isso contrate profissionais que não só interessem em entregar, mas em transportar soluções. Sorriso e educação são imprescindíveis.
- 3) Recepção
 - a. Tenha uma recepção acolhedora, com mesas bem confortáveis, recepcionistas bem treinadas e que tenham principalmente sorriso, entusiasmo e empolgação. Lembre-se da limpeza e iluminação.
- 4) Atendentes
 - a. Treine todos que possuam algum contato com os clientes, desde o departamento de vendas até a copeira. Todas devem saber como atender bem os clientes. Além do mais, faça-os conhecer a empresa, produtos, novidades e missão.
- 5) Pesquisas
 - a. Periodicamente, realize dois tipos de pesquisas: cliente oculto e pesquisa de satisfação com os clientes.
- 6) Coloque objetivos para o atendimento
 - a. Uma grande parte dos setores de uma empresa possui objetivos, e no atendimento não pode ser diferente. Implante objetivos visando à satisfação dos clientes.
- 7) Invista em novos canais de atendimento
 - a. Tenha uma gestão de redes sociais. As novas gerações de consumidores usam muito as redes sociais, invista nisso.