

Atendimento ao Cliente



Atendimento ao Cliente

Muitas vezes o telefone é a porta de entrada da nossa casa ou empresa. Por isso, ao atender uma ligação devemos agir como quem recebe alguém e ter alguns cuidados simples para ser gentil e elegante.

1)FALE COM CLAREZA

A comunicação visual é muito importante num contato. Como numa ligação telefônica ela não existe, tome um cuidado extra na dicção e no tom da voz. Por incrível que pareça, notamos um sorriso pelo modo com que a pessoa fala conosco. Seja simpático e alegre ao atender, fale com entusiasmo, devagar, nem muito alto, bem baixo. Também não faça uma voz adocicada ou melosa, pois soa frágil e anti-profissional.

2)CUMPRIMENTE CORRETAMENTE

Ao atender uma ligação profissional, NÃO fale “Olá” ou “Oi”. Padronize a maneira de atender ao telefone: diga o nome da empresa, cumprimente (“bom dia”, “boa tarde” ou “boa noite”) e pergunte como pode ajudar. Quando pedirem para falar com alguém, troque o “quem gostaria?” pelo “quem vai falar?”. Isso evita, inclusive, o deselegante “fulano de onde?”

3)SEM INTIMIDADE

Nunca chame um cliente ou meramente conhecido de “amor”, “querido(a)”, “meu bem”, “benzinho” ou qualquer outra expressão que demonstre uma intimidade. Trate formalmente por “senhor” ou “senhora”. Um cliente muito conhecido ou funcionário pode ser tratado por você. Já se a pessoa se identificar usando o título de doutor, professor, etc., acate e trate-o desta forma.

4)RESPEITE QUEM ESTÁ DO OUTRO LADO

Ainda que seja por telefone, você está falando com alguém. Então, use as regras básicas de etiqueta. Não atenda ao telefone com a boca cheia, não masque chiclete, não fale e nem fique digitando enquanto fala (a não ser que o assunto tratado precise ser registrado). Quem está na linha merece toda a sua atenção como se estivesse sentado à sua frente. Também não use gírias, palavrões ou palavras abreviadas durante uma conversa.

5) SAIBA OUVIR

Ouçá com atenção, sem interromper, anote pontos importantes da conversa, faça perguntas para avaliar como você poderá ajudar. Mostre boa vontade em ajudar e resolver as dúvidas de quem telefona.

6) CUIDADOS NA ESPERA

Atenda ao telefone sempre que possível no primeiro toque. Isso mostra prontidão. Se precisar verificar algo, diga “só um momento” e nunca “espere um segundo” (nunca dura só um segundo...rs). Antes de colocar a chamada em espera, avise que fará isso e tente ser o mais rápido possível. Se estiver demorando a conseguir transferir a ligação ou dar algum retorno, volte e informe sobre seu progresso (ou a falta dele).

Já se o telefone não tiver serviço de som de espera, não mantenha conversas paralelas para não ser ouvido pela pessoa que aguarda na linha. Em vez disso, coloque no mudo. Também não repita em voz alta as informações (nome, endereço, telefone etc) de quem está falando para que terceiros não ouçam o assunto (esse cuidado deve ser redobrado em clínicas médicas).

7)TRANSFERINDO OU PEGANDO RECADOS

Tenha bloco e caneta sempre à mão e forneça sempre todas as informações possíveis e encaminhe a ligação para a pessoa adequada.

Filtre as chamadas com diplomacia. Certas ligações não passam de mero incômodo desnecessário (propaganda de serviços ou ações que outros funcionários poderiam resolver). Portanto, não crie uma barreira, mas faça uma triagem inteligente, com bom senso e delicadeza.

Se o chefe estiver numa reunião, antes de transferir a ligação, envie uma mensagem (há empresas que tem sistema próprio ou usam skype, por exemplo) ou bilhete para saber se deve fazê-lo, porém não interrompa a reunião para perguntar isso. Caso contrário, sua interrupção já se tornou o próprio incômodo (evidente que urgências pessoais ou profissionais devem quebrar essas regras).

8)RETORNE SEMPRE

Todas as ligações, ainda que sejam no seu celular, ramal, mensagens ou anotadas por uma secretária, devem ser retornadas. Mesmo quando você não conhece o número ou quem deixou o recado.

Se você ligou para alguém (deixou recado ou sabe que seu número está registrado no celular) e ainda não recebeu um retorno, aguarde ao menos uma hora para tentar novamente. Evite uma terceira tentativa. Só faça isso se for uma emergência ou se sabe que a pessoa não lida bem com tecnologia (de fato há pessoas que não ouvem mensagem de voz, não sabem usar a bina do fixo ou são meio desligadas com o celular mesmo).

Ah, se a ligação cair durante a conversa, retorna quem telefonou. Exceção para empresas de telefonia que desde o ano passado são obrigada por lei a

retornarem nossas ligações (ufa! Porque às vezes parecia que caia de propósito..rs)

9) CUIDADO COM AS INFORMAÇÕES

Quem acha não tem certeza, portanto, nunca diga “acho que fulano está ocupado” ou “não sei se ele está”. Ao contrário, seja honesto(a). Peça licença para verificar, veja com a outra pessoa se ela poderá atender a ligação de quem está na linha. Caso não possa, nunca seja detalhista demais. Não se diz que alguém não pode atender porque está no banheiro, porque está com fulano numa reunião, porque não chegou ainda ou está atrasado (“como sempre” eu já ouvi uma secretária revoltada dizer...rs). Apenas diz-se que a pessoa não pode atender naquele momento ou que não está disponível. Pergunte se ela deseja retornar mais tarde ou deixar um telefone de contato. Também não dê informações sem autorização prévia como número do celular, telefone residencial ou detalhes se a pessoa está viajando e destino.

10) UMA ATENÇÃO POR VEZ

Quando estiver com alguém, dê atenção para quem está com você pessoalmente. Evite falar ao telefone (esmo no seu celular) ou ficar trocando mensagens de texto enquanto o outro fica com cara de lata. Deixe seu aparelho no silencioso e peça para a secretária anotar recados. Se houver uma ligação importante, peça licença para atender e seja breve.

11) LIGAÇÕES PESSOAIS

No trabalho, evite ao máximo fazer ligações pessoais (ainda que do seu celular). Se necessário, use aos horários de pouco movimento na empresa (almoço e final do expediente) para resolver esse tipo de assunto. E por falar em ligações pessoais, NUNCA discutir a relação, dê bronca nos filhos ou namore pelo telefone da empresa. Isso soa muita falta de profissionalismo, além de não ser saudável para você, pois a tensão da conversa poderá contaminar todo o seu dia. Deixe para tratar disso em casa.

E por falar em ligações pessoais, só ligue na residência de um colaborador em casos extremamente urgentes e desculpe-se por estar importunando.

12) ENCERRE COM ELEGÂNCIA

Ainda que quem esteja do outro lado da linha seja grosseiro, nunca se irrite, nem desligue o telefone na cara da pessoa. Se ela for ofensiva demais, mantenha firmeza. Diga algo como: “Senhor, posso lhe ajudar em algo mais?” ou “Senhor, esta é a informação que eu tenho. Lamento não poder ajudá-lo em algo mais”.

Em geral seja breve e educado e nunca permita que o diálogo ganhe um cunho pessoal. Já atendi várias ligações no escritório do meu esposo, onde a cliente achou que eu era a secretária e desandou a contar sobre sua vida pessoal (em minúcias), outra comentou que achava meu esposo muito charmoso e queria saber a minha opinião (sem saber que eu era a mulher dele..rs). Nesses casos, sempre saí com educação: “Bom, seu recado já está anotado. Passarei assim que fulano chegar. Com licença, mas não posso ficar na linha, pois tenho que terminar algumas pendências urgentes” ou “Ah, senhora, o Dr. Fulano (meu marido...rs) é muito respeitoso, prefiro não opinar sobre o assunto.” Enfim, seja meio “Tramontina”: corte rápido (mas delicado).

Mesmo com a chegada de outras tecnologias e canais de atendimento, como chats ou e-mails, o telefone continua sendo um meio importante para as empresas serem acessadas pelos clientes. Além de muita gente ainda preferir falar com um atendente para resolver problemas ou pedir ajuda, há outras questões que podem encaminhar o consumidor diretamente para o atendimento via telefone. As dicas a seguir podem ajudar os atendentes a prestar um serviço melhor e até, quem sabe, ganhar a simpatia do público. Como atender o telefone da empresa de forma correta?

Identifique-se e à empresa

Procure saber se há algum padrão ou protocolo da empresa para o atendimento. Geralmente, ele existe. Esqueça aquele “alô” ou “oi” com jeito de casa. O melhor é identificar a empresa, colocar-se à disposição, antes que o cliente fique na dúvida sobre para onde telefonou.

Seja gentil e educado ao atender o telefone

Nada de secura ou “quem quer falar?”, que pode soar antipático e restritivo. Procure a formulação mais gentil possível, como “por gentileza, quem gostaria de falar? Sou a secretária dela...”, conforme o caso. Não custa nada parecer prestimoso e educado.

Não deixe o cliente esperando

Se o cliente telefonar e não puder ser atendido imediatamente, pode ser melhor pedir que aguarde na linha. Não o esqueça por muito tempo. Evite situações que aborreçam as pessoas ou as façam se sentir desdenhadas. Isso também evitará que elas se irrite. Se for o caso de pedir que a pessoa ligue depois, faça isso com muita educação. E se couber, diga que retornará a chamada.

Não se esqueça: se tiver de dar retorno, não falhe. Mantenha à mão caneta e papel para anotar recados. Pode ser ruim deixar uma pessoa esperando na linha enquanto se procura um jeito de anotar o que ela vai dizer.

Anote os recados da melhor maneira

Seja lá em que dispositivo for, aprenda a anotar recados corretamente, com completude de informações e boa redação. Pode ser que você mesmo precise repassar o texto ao chefe, pode ser que fique apenas o papelzinho para fazer isso. De toda forma, anote nomes completos de pessoas, telefones, endereços, assuntos, números e outros elementos. É bastante irritante receber recados pela metade ou que sejam impossíveis de retornar.

No trabalho, priorize a empresa

Se acontecer de uma chamada particular concorrer com outra empresarial, dê preferência ao trabalho. Envie mensagem automática, avise que liga em seguida, mas demonstre profissionalismo nessas situações. No caso de uma segunda chamada tão importante quanto a primeira, pense na prioridade e administre bem a situação. O importante é dar explicações fáceis, sinceras e gentis.

Evite que o cliente perceba que você está fazendo outra coisa

Você pode pensar que despista bem, mas o cliente escuta o barulho das teclas do seu computador, enquanto você digita, ou a música do seu dispositivo e mesmo o barulho desagradável do seu chiclete. O melhor mesmo é dar atenção à pessoa que está na linha.

Seja firme e gentil

O jeito de falar e o tom de voz fazem muita diferença. Um jeito grosseiro ou seco podem espantar consumidores; assim como uma voz baixa demais pode fazer com que o cliente não escute nada e perca a paciência. Equilibre esses elementos ao falar do telefone.

Evite falar demais

Falar de menos é um problema no atendimento telefônico. É claro que um atendente que só dá respostas secas e insuficientes trará um ponto negativo para a empresa. No entanto, atendentes que falam excessivamente também não ajudam. Evite esses dois extremos. Mostre-se disposto, pronto para ajudar, mas evite indelicadezas e intromissões.

Combine com a chefia algumas respostas mais adequadas

Geralmente, os chefes não gostam que se diga a quem telefona que eles estão no banheiro ou que foram passear no meio da tarde. É importante combinar com a chefia algumas frases que sejam discretas e, ao mesmo tempo, não sejam mentiras.

Mantenha a postura, mesmo com pessoas nervosas e mal educadas

Vai acontecer, não há como escapar. Pessoas ligarão nervosas, especialmente quando for para reclamar de algo. Outras serão mal educadas porque acham que não precisam ser cordiais. Não se abale. O ideal é manter a firmeza, a postura e a gentileza. É comum que a pessoa do lado de lá da linha reveja os modos e passe a falar em outro tom. Se não acontecer, tenha calma e termine a ligação com a mesma tranquilidade com que começou.

Como Atender o Telefone Educadamente

Lidando com ligações profissionais

Atenda após dois ou três toques. Ao atender ligações no trabalho, deixe o telefone tocar duas ou três vezes. Se deixar tocar mais do que isso, a pessoa pode ficar impaciente e achar que está sendo ignorada.

Por outro lado, atender após o primeiro toque também não é ideal, pois pode pegar a pessoa de surpresa.

Prepare uma saudação profissional. Se for atender o telefone no escritório, nem sempre será possível saber quem está do outro lado da linha. Pode ser seu chefe, um cliente, um dos seus colegas ou até mesmo um engano.

Uma saudação profissional, como “Bom dia” ou “Como posso ajudá-lo?” é suficiente para que a conversa se inicie bem.

Mesmo que tenha um identificador de chamadas e ache que é um colega de trabalho, pode ser outra pessoa ligando no lugar dele. Atender com “Fala!” pode causar uma má impressão.

Identifique você e a sua organização. Em ligações de trabalho, é mais apropriado atender o telefone dizendo o seu nome e o nome da empresa. Por exemplo, diga “Obrigado por ligar para o Banco Nacional. Meu nome é João, como posso ajudá-lo?”.

Muitos escritórios têm um roteiro próprio de atendimento, portanto, siga as regras impostas pela empresa. Em caso de dúvidas, converse com um supervisor.

Pergunte educadamente quem está falando, caso não saiba. Geralmente, as pessoas além de se identificar, explicam porque estão ligando. Se não tiver um identificador de chamadas, não conhecer o número ou não entender o que a outra pessoa disse, pergunte “Por gentileza, quem está falando?”.

Quando a pessoa se identificar, passe a tratá-la de acordo com o título que ela fornecer. Se ela falar o nome e o sobrenome e você quiser ser mais profissional, chame-a pelo sobrenome.

Fale próximo ao fone. Encoste o telefone levemente na bochecha e fale diretamente no fone, que deve estar alinhado à sua boca. Não se preocupe em colocar o fone muito próximo da boca ou falar alto.

Se a pessoa pedir para que fale mais alto, aumente um pouco o tom de voz. Senão, fale normalmente.

Evite usar gírias ou profanidades. Ao falar ao telefone no trabalho, você está representando a empresa. Fale educadamente e evite usar gírias, palavrões ou vícios de linguagem. Mesmo que a conversa tome um rumo agressivo, mantenha a postura e seja educado.

Naturalmente, se estiver falando no seu telefone pessoal com amigos, você pode ser informal e falar como falaria pessoalmente.

Atendendo ligações pessoais em casa

Fale ao telefone em um ambiente silencioso. Se estiver em um ambiente barulhento, vá até um lugar mais calmo para atender ao telefone ou, então, abaixe o volume da música ou a televisão. É preciso que o ambiente esteja silencioso o suficiente para ouvir a pessoa do outro lado da linha.

Um ambiente mais calmo também permitirá que você se concentre em quem está ligando.

Pare o que estiver fazendo antes de atender o telefone. Separe um momento para organizar seus pensamentos antes de atender. Não se distraia, senão, pode haver falhas de comunicação entre vocês. Se estiver livre de distrações, a pessoa sentirá que você está dando atenção completa a ela.

Por exemplo, se você estava digitando no computador ou lendo um livro quando o telefone tocou, suspensa as tarefas para atender a ligação.

Diga “Alô?” em um tom de voz agradável. Se não souber quem está falando ou não reconhecer o número no identificador, fale “Samuel falando”. Para uma resposta mais formal, diga “Residência dos Oliveira”, por exemplo.

Se vir no identificador de chamadas que a ligação é de um amigo ou parente, sintase livre para dizer “Oi, Tom! Tudo bem?”.

Pegue as informações de quem estiver falando, caso a pessoa com a qual ela deseja falar não está disponível. Diga “Desculpe, a Sra. Oliveira não está no momento. Quer deixar um recado?”. Anote o nome da pessoa, telefone e motivo da ligação em um bloco de notas e com uma letra legível.

Se não tiver um bloco de notas à mão, peça para a pessoa aguardar um momento enquanto você pega um papel e uma caneta para anotar.

Atendendo ligações no celular

Atenda com um tom de voz amigável. Ao atender o celular, é provável que o identificador de chamadas mostre quem está ligando. Diga algo como “Oi, Luísa! Tudo bem?”. Mesmo que o número seja desconhecido ou privado, é importante atender de maneira amigável. Diga “Alô? Quem está falando?”.

Como celulares tendem a ser mais informais do que ligações para residências ou empresas, não é preciso falar seu nome ao atender.

Pergunte o motivo da ligação. Se não conhece a pessoa, pergunte de maneira educada, como “O que posso fazer por você?” ou “Como posso ajudá-la hoje?”. Se conhece a pessoa, você pode dizer um simples “E aí? Tudo bem?”.

Mesmo que saiba quem está ligando, evite ser grosseiro. Não diga “O quê?” ou “O que você quer agora?”.

Fale claramente, com o tom de voz normal. Não é preciso falar mais alto ou com palavras espaçadas. Em vez disso, fale com clareza, no ritmo de sempre. Se gritar ou falar de maneira estranha, a pessoa do outro lado da linha pode achar que você está bravo ou que há algo de errado.

Se estiver difícil de ouvir a pessoa do outro lado da linha, aumente o volume do seu aparelho. Se mesmo assim for difícil ouvi-la, peça para que ela fale mais perto do fone.

Não atenda o telefone quando estiver mascando chiclete ou comendo. Cuspa o chiclete ou engula o alimento antes de atender o telefone. Sua boca deve estar livre para poder conversar com clareza.

Mesmo se estiver falando com um amigo, ele pode ter dificuldade em entender o que você está falando se sua boca estiver cheia de comida.

Não fale com pessoas próximas a você antes de finalizar a ligação. Durante a ligação, ignore todas as distrações externas e dê atenção total à pessoa que está ligando. Não fale ou faça piadas com outras pessoas ao redor e evite se comunicar em silêncio com outra pessoa enquanto estiver ao telefone.

Mesmo que a pessoa no telefone não possa ouvir, ela pode perceber que você não está prestando total atenção na conversa.

Dicas

Deixe um bloco de notas e uma caneta próximos aos telefones da sua casa para não ter que buscar algo para anotar um recado durante a ligação.

As pessoas com as quais você fala ao telefone vão se lembrar da sua educação. Diga “por favor” sempre que for pedir algo. Se alguém disser “obrigado” responda com “por nada”.

Tenha um bom motivo para terminar a ligação.

Encontre uma brecha na conversa. Quando houver uma pausa, use esse momento para falar. Tenha paciência. Interromper alguém, resmungar, grunhir ou suspirar mais alto é grosseiro e pode ofender a pessoa.

Declare uma razão para terminar a ligação para que a outra pessoa não pense que você está desligando na cara deles.

Desculpe-se por precisar terminar a conversa.

Planeje um horário para conversarem de novo, ou diga que gostaria de conversar em breve. Talvez você possa falar com a pessoa online.

Pause para uma resposta breve e diga tchau antes de desligar.

Veja alguns exemplos de boas formas de terminar uma conversa:

"Sinto muito, mas preciso ir. É a hora do jantar. Adorei falar com você e te ligo amanhã, sem falta!"

"Gostei muito de nossa conversa, mas tem alguém na porta que preciso atender. Não quero deixá-la esperando."

"Sinto muito, mas vou precisar desligar porque tenho que fazer uma outra coisa. Adorei falar com você e ligo de volta mais tarde."

"Não quero deixá-la esperando por muito tempo, então vou desligar agora."

Veja alguns exemplos específicos para celulares:

"Ah, sinto muito, meus créditos/bateria vão acabar. Gostei de falar com você e tentarei ligar de volta quando estiver carregado." Isso funciona especialmente bem se você puder fazer seu celular dar um bip antes como um som de aviso que a bateria/créditos estão acabando.

Apenas desligue. Se você desligar no meio de uma frase sua e não dela, ela pensará que a ligação caiu. Você sempre pode dizer que estava passando por um túnel ou que sua bateria ou créditos acabaram, para evitar ser grosseiro.

Dicas

Não dê sempre as mesmas desculpas, ou a pessoa poderá descobrir.

Seja educado e assertivo. Se ignorarem seu pedido e continuarem a falar, você pode precisar ser mais assertivo.

Se estiver usando uma desculpa, ela deve parecer convincente e não deve ser sempre usada para terminar a ligação. Se a pessoa for falante, é possível que a tenha ouvido antes, e saiba que você está mentindo.

Se ela continuar ligando e você não gostar, diga que está ocupado, ou desligue na cara da pessoa de maneira grosseira e mal educada. Se forem espertos, entenderão a dica.

Se tiver um identificador de chamadas, e a pessoa continuar ligando, ignore. Ela certamente entenderá depois de ligar umas cinco vezes.