

A busca pela Excelência no Atendimento aos Clientes

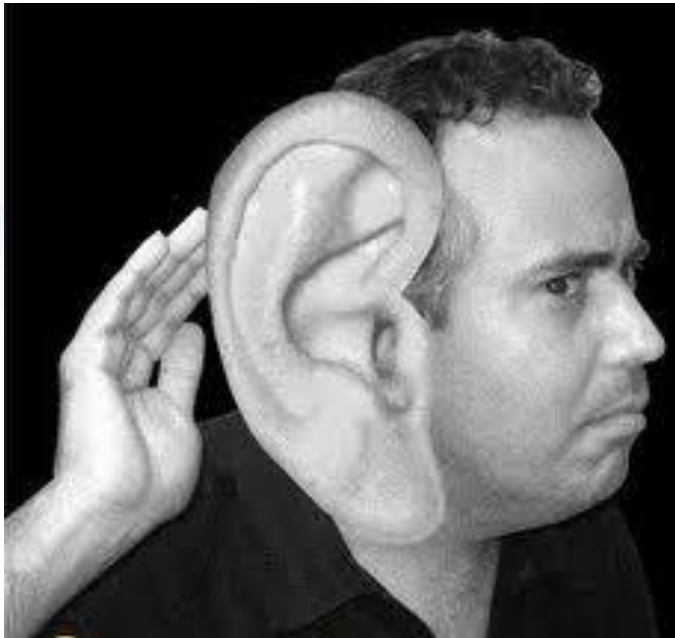
José Renato Sátiro Santiago

O que é o atendimento?

Atender o público



O que é o atendimento?



Ouvir suas necessidades

O que é o atendimento?



Solucionar os problemas, dúvidas e necessidades

O que é o atendimento?



Encaminhar solução

Quais as expectativas que devemos atender?



Sabemos o que nosso cliente deseja?

Quais as expectativas que devemos atender?



O que o nosso cliente deseja está ao alcance da empresa?

Quais as expectativas que devemos atender?

Ouvir, já é atender...



Quais as expectativas que devemos atender?



Como alinhar a expectativa do cliente com aquilo que a empresa pode ofertar?

Organização no Atendimento



Ter o entendimento do seu papel.

Organização no Atendimento



Saber qual a meta e objetivo da sua organização.

Organização no Atendimento



Ter acesso as informações que podem ser disponibilizadas.

Organização no Atendimento



Saber onde buscar as informações
que podem ser transmitidas.

Ética no atendimento ao Cliente

Falar a verdade?



Ética no atendimento ao Cliente



Falar a sua verdade?

Ética no atendimento ao Cliente



Falar o que pode ser falado?

Ética no atendimento ao Cliente



Sabemos o que pode ser falado?

As 9 Dimensões do Atendimento



Compreensão das necessidades: Atender é entender o cliente

As 9 Dimensões do Atendimento



Conhecimento do serviço e produto:

Pessoas preparadas atendem melhor

As 9 Dimensões do Atendimento



Sintonia com o cliente:

Clientes diferentes merecem atendimentos diferentes

As 9 Dimensões do Atendimento



Inteligência emocional no atendimento:

Como lidar com clientes difíceis

As 9 Dimensões do Atendimento



Comunicação: Falar e ouvir com assertividade

As 9 Dimensões do Atendimento



Fidelização: Atender e perceber demandas futuras

As 9 Dimensões do Atendimento

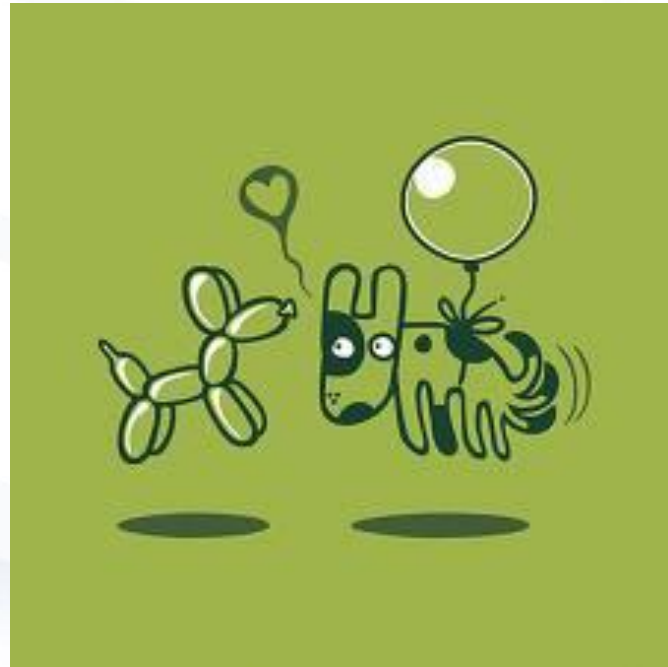


Gerenciamento de problemas:

Transformando dificuldades em soluções

As 9 Dimensões do Atendimento

Foco total no resultado:



Superar expectativas sem afetar o serviço a ser desenvolvido.

As 9 Dimensões do Atendimento



Atenção a MARCA:

O atendimento interfere na marca da empresa

OBRIGADO!

José Renato Santiago

Email: jrsantiago@jrsantiago.com.br

Site: www.boletimdoconhecimento.com.br

Blog: [http://acritica.uol.com.br/blogs/blog do jr santiago](http://acritica.uol.com.br/blogs/blog_do_jr_santiago)

Skype: [jrsantiagojr](https://www.skype.com/people/jrsantiagojr)

Twitter: [@jrsantiagojr](https://twitter.com/jrsantiagojr)

MSN: [jrsantiagojr@hotmail.com](https://www.hotmail.com/people/jrsantiagojr)

Facebook: <https://www.facebook.com/#!/joserrenatosatirosantiago>