

Atendimento ao Cliente

 Vitória Exemplos

Decisões a respeito de pessoas devem, sempre que possível, contemplar diversas análises e técnicas, especialmente dinâmicas e entrevistas.



A Apresentação

F As Fases do Entender ao Atender com Excelência

R Resumo da Metodologia DISC

 **Análise Gráfica DISC**

A Características no Atendimento

E Encantando o cliente

P Percepções

C Estilos dos Clientes



Apresentação

O **ATENDIMENTO AO CLIENTE** frequentemente é o cartão de visita e um verdadeiro atestado de qualidade e excelência - além dos produtos e serviços - que fazem a diferença entre o sucesso e o insucesso de uma organização.

O **atendimento** bem realizado viabiliza a construção de uma relação positiva e consolida a confiança do cliente ou do prospect com a marca. Reduz a tensão de relacionamento e alavanca a relação de trabalho. Isso significa que, conforme o atendente estabelece o primeiro contato com o cliente, vai adquirindo a confiança necessária do mesmo, para então oferecer soluções **eficientes e encantadoras**, difundindo uma boa imagem da empresa e de seus colaboradores.

Já um atendimento mal conduzido pode não apenas comprometer seriamente os resultados como também prejudicar o conceito da empresa junto ao mercado, no curto, médio e longo prazo.

Uma das mais importantes variáveis na qualidade do **Atendimento ao Cliente** está atrelada ao comportamento dos profissionais que realizam essa atividade e o entendimento que se tem a respeito do comportamento da pessoa atendida.

Este Relatório:

- Descreve as fases do **Entender** ao **Atender** bem, como processo de aprendizado para um Atendimento de Alta Performance.
- Descreve o seu perfil comportamental focado em suas **Características de Atendimento**.
- Descreve suas **percepções** e como utilizar seus pontos fortes para **encantar o cliente**.
- Relaciona seu perfil aos **Estilos de Clientes**.

Para a construção deste relatório, utilizamos a consagrada Metodologia DISC, bem como a experiência da ETALENT no atendimento à clientes. Desde 1987, desenvolvemos conhecimentos e tecnologias que visam **Alavancar Pessoas e Organizações através do Comportamento**.

Faça bom proveito do seu **Relatório de Atendimento ao Cliente**.

Sucesso em sua carreira!

EQUIPE ETALENT



As Fases do **Entender** ao **Atender** com Excelência

A ETALENT acredita que o processo de aprendizagem é composto por quatro etapas: **entender, querer, aprender e fazer**. É aqui que transformamos a informação - a necessidade do cliente - em solução, ou seja, no serviço que realmente irá satisfazê-lo.

Entender é a primeira etapa, onde compreendemos o mundo ao nosso redor. Dentro deste mundo, existe **você**, a **sua organização** (e não apenas seu setor,) e o **cliente**. Nessa etapa, você deverá entender o seu comportamento e como ele auxilia a identificar os desejos do cliente. Sua atuação deve estar alinhada ao **propósito** da organização, pois é a partir dele que a motivação surgirá, possibilitando avançar para a próxima etapa.

Querer é a segunda etapa para um bom atendimento. Você deve se questionar: de fato sou uma pessoa voltada a solucionar os problemas e necessidades de outras pessoas? Sua vontade em ajudar deve ser **real e natural** aos olhos e ouvidos do cliente. Ninguém quer algo que não entenda e **acredita** ser importante, ao menos conscientemente.

Aprender é a terceira etapa, sendo proporcionalmente prazerosa a partir do momento em que o profissional do atendimento gosta da sua atividade, entende seu propósito e quer fazer algo em relação a isso. Nessa fase, você deverá escolher as metas realmente importantes que irão alavancar a qualidade do atendimento, disponibilizar tempo para estudar e praticar e se interessar pelo contexto do cliente. Nem tudo é um "mar de rosas": o público apresenta diversos questionamentos e conflitos, e justamente por isso, sua adequação comportamental e resiliência serão fatores cruciais para avançar à última etapa.

Fazer bem o Atendimento é a quarta e última parte desta trilha. Espera-se que todo ser humano, independente de suas atribuições profissionais, contribua de alguma forma à sociedade. Você, como um atendente que busca excelência constante, não pode deixar de fazer algo pelo cliente por simplesmente acreditar que a meta foi batida. É nesse momento que nos equivocamos: a satisfação do cliente não é um ponto final, e sim uma curva que se desenvolve a partir das suas necessidades, que estão em mudança constante.



Resumo da Metodologia DISC

A metodologia DISC de Análise de Perfil Comportamental foi desenvolvida a partir dos estudos do psicólogo e pesquisador William M. Marston, da Universidade de Harvard, nos Estados Unidos. Hoje, está presente em mais de 60 países e é utilizada por milhões de pessoas e empresas. O DISC identifica a intensidade dos quatro fatores que formam o comportamento das pessoas – **Dominância, Influência, Estabilidade e Conformidade** representadas pela sigla DISC. Cada um deles pode ser alto, quando está acima da linha média do gráfico, ou baixo, quando aparece abaixo dessa linha. A intensidade com que se apresentam no gráfico possibilita uma análise completa do comportamento dos indivíduos. Cada fator possui uma série de características que estão dispostas resumidamente na tabela abaixo. Quanto mais próximos dos extremos do gráfico, mais predominantes elas serão.



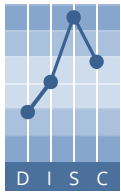


Análise Gráfica DISC

Vitória Exemplos



Gráfico Estrutural



32% Dominância
51% Influência
92% Estabilidade
64% Conformidade

Este gráfico representa a **essência da pessoa**, descrevendo seu verdadeiro estilo comportamental quando está completamente à vontade. Pode ser percebido também quando a pessoa é exposta a uma situação de intensa pressão, já que tal condição limita sua capacidade de adaptação. Este perfil tende a permanecer mais constante ao longo do tempo.

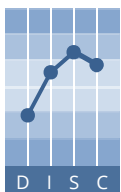
Gráfico Adaptado



32% Dominância
67% Influência
53% Estabilidade
65% Conformidade

Este gráfico descreve o comportamento que a pessoa **deseja demonstrar**, consciente ou inconscientemente. São as características que ela tentará utilizar no seu ambiente de trabalho, como resposta ao que julga ser necessário adaptar.

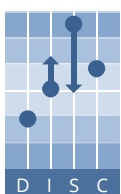
Gráfico Resultante



32% Dominância
59% Influência
72% Estabilidade
64% Conformidade

Este gráfico representa o comportamento mais provável no **presente momento**, pois é o resultado da combinação do Perfil Estrutural com o Perfil Adaptado.

Gráfico de Mudança



0% Dominância
16% Influência
-39% Estabilidade
1% Conformidade

Este gráfico representa as possíveis **mudanças** ocorridas entre o Perfil Estrutural e o Adaptado, indicando a ampliação ou a diminuição da intensidade de cada um dos fatores DISC. Nele, pode-se observar o esforço do indivíduo para se adequar ao momento atual.



Características no Atendimento

Vitória

Características Gerais

Vitória tem a capacidade de aprofundar o conhecimento, sistematizá-lo e passá-lo adiante. Muitos são aqueles que sabem em profundidade, mas não sabem transmitir. Muitos também são os que sabem e não se comunicam bem com as pessoas para gerar um clima de aceitação e motivação em torno do que precisam aprender. **Vitória** sabe facilitar o atendimento ao cliente, por mais técnico que ele seja. Sabe entender e ouvir as pessoas, além de chegar até elas de forma diplomática e amável, mantendo a distância e o respeito necessários ao bom atendente.

Vitória tem o tempero certo entre o contato e o afastamento, entre o envolvimento e o distanciamento. Isso faz com que ela seja a autoridade muito apreciada pelos que têm o privilégio de serem atendidos por ela.

Uma pessoa como **Vitória** tem a capacidade de buscar no passado a compreensão para o que está se passando no presente. Dessa forma, consegue ver a estrutura do presente e como ela foi se formando desde suas solicitações iniciais. Mesmo que essas solicitações sejam quase irreconhecíveis no presente, **Vitória** as identifica, lhe dando mais segurança ao lidar com a situação do cliente, sentindo-se orientada para tomar decisões muito melhores.

Vitória se torna melhor parceiro do cliente porque entende as pessoas. Também se torna mais sábio em relação ao futuro porque viu sua semente ser plantada. Apenas precisa de tempo para se orientar e para fazer as perguntas certas que lhe darão esta visão linear da situação dentro do tempo e do espaço. Em compensação, quando constrói esta visão, **Vitória** pode ajudar muito mais os clientes e colegas de trabalho a entenderem onde estão e para onde querem ir. Da mesma maneira como funciona para relacionamentos com clientes de longa data, isso funciona com relação à administração, aconselhamento, negociações, consultoria e outros serviços voltados a pessoas ou bens.

Vitória também é cuidadosa e vigilante. Sabe que, apesar de tudo parecer em ordem, os riscos podem muito bem estar escondidos. Em vez de negá-los, **Vitória** os traz à tona. Isto lhe possibilita planejar adiante e evitar que algo saia errado. É diplomática quando precisa e afetiva com quem pode ser. Possui a capacidade de recomendar, intermediar e aconselhar as pessoas. Tem uma grande capacidade de absorver e compartilhar informações.

Vitória é capaz de criar e manter um bom nome, abordando situações de maneira meticulosa. Seleciona seus clientes mais importantes cuidadosamente e mantém para si mesma suas opiniões quando a conversa se dirige para questões pessoais. Não tem nenhum interesse de provocar conflitos. Possui persistência para acompanhar uma demanda até sua conclusão. **Vitória** é confiante, entusiasmada, de fácil abordagem, obsequiosa e despreocupada.

É possível que diante de clientes mais agressivos, a tendência diplomática de **Vitória** a faça hesitar de prolongar mais a interação até que se sinta seguro para responder.



Características no Atendimento

Vitória

Estilo de Atendimento

VITÓRIA trabalha de forma cuidadosa e constante. É uma pessoa bastante paciente, que costuma ter um bom rendimento em funções de apoio, em tarefas de longo prazo e repetitivas, sem mostrar-se frustrada ou desmotivada. Mostra-se leal e confiável em relação a seus colegas de trabalho e costuma levar em consideração o ponto de vista dos outros.

Limitações no Atendimento

O estilo de VITÓRIA pede, quase sempre, mais tempo para agir do que aquele disponível na maioria das situações de trabalho. Exigências de maior dinamismo e agilidade nas respostas entram em conflito com o estilo paciente de VITÓRIA, que não convive bem com mudanças bruscas e interrupções, freqüentemente necessárias nos processos de trabalho. Essas eventuais adaptações representam sempre um desafio para VITÓRIA, assim como tomar decisões rápidas em um ambiente de imprevisibilidade.



Características no Atendimento

Vitória

Estilo de Comunicação

VITÓRIA valoriza a comunicação com as outras pessoas, mas sua postura não é de tomar a iniciativa para estabelecer novas relações. Normalmente, espera que venham até ela e então se mostra acolhedora e receptiva. Dotada de certa sociabilidade, em algumas situações mostra-se mais aberto e comunicativo, mas sempre procura verificar como sua expressividade está sendo encarada pelas pessoas. VITÓRIA precisa se assegurar de que está sendo compreendida e aceita em suas manifestações. Nesse caso, pode tornar-se mais próxima daqueles com que está interagindo, pois se interessa verdadeiramente por manter e desenvolver os laços, considerando os sentimentos das pessoas.

Motivações no Atendimento

VITÓRIA encontra motivação principalmente nos aspectos relativos a segurança e tempo para planejar. Quando se depara com uma nova situação, ela tem a necessidade de se sentir segura, o que costuma levar algum tempo para a devida adaptação. Além disso, VITÓRIA necessita de tempo para planejar seu curso de ação, reduzindo, tanto quanto possível, os riscos envolvidos nele.

Para ela, pressão não é um fator impulsionador de resultados; ao contrário, pode influir negativamente no seu desempenho, já que seu fator de flexibilidade não é alto.



Encantando o cliente

Vitória

Atender bem o seu cliente é garantia de uma satisfação pontual e temporária. **Encantá-lo** é a certeza de que esse cliente não só estabelecerá um vínculo de confiança duradouro, como também irá recomendar e propagar sua empresa para outros clientes.

Portanto, para encantar seus clientes, é necessário que você identifique em seu comportamento os **pontos fortes** de seu estilo de atendimento e as verdadeiras **necessidades do cliente**, agindo sempre com empatia e sensibilidade aos olhos e ouvidos do cliente.

Pontos Fortes no Atendimento

- Demonstra alta persistência, não desistindo de encontrar a solução mais adequada para o cliente.
- Atende de forma disciplinada, ponderando cada colocação sua e do cliente.
- Busca qualidade em suas orientações e soluções, eliminando qualquer possibilidade de erro que prejudique o cliente.
- É organizada, planeja o tempo de Atendimento com antecedência e rigor.
- Possui perceptividade e calma apurados.
- Demonstra paciência em atendimentos mais demorados e complexos.

O que fazer para maximizar tais pontos?



Encantando o cliente

Vitória

Identificação das Necessidades do Cliente

Buscando encantar seu cliente, **Vitória** age de forma discreta e atenciosa no atendimento, a princípio ouvindo mais do que falando. Reserva tempo e recursos suficientes para investigar as necessidades do cliente quando estas não são claras, utilizando-se mais de dados técnicos do que carisma ou impressões pessoais. Pela sua facilidade em construir laços de confiança, **Vitória** encantará seu cliente ao seu tempo, evitando conflitos desnecessários.

O que fazer para utilizar de forma mais eficaz essa característica?

Como lida com obstáculos no Atendimento

Em situações de pressão no trabalho por falta de tempo e/ou metas agressivas, **Vitória** age de forma quase sempre diplomática em seu atendimento. Comporta-se ligeiramente mais veloz em suas demandas, sem prejuízo de sua empatia e atenção a detalhes naturais. Ao receber críticas, observa as regras e procedimentos de seu atendimento, identificando argumentos plausíveis para defender sua posição e evitar conflitos intensos. Em caso de críticas fundamentadas, **Vitória** tende a se retratar profissionalmente e abrir o diálogo para sugestões e melhorias em seu atendimento. Porém, se perceber que são críticas injustas, pode se magoar com o cliente, visto sua sensibilidade natural.

O que fazer para lidar melhor com os obstáculos no atendimento?



Percepções

Vitória

Auto percepção

No processo de Atendimento, as pessoas tendem a perceber a si próprias considerando suas características destacadas como aspectos positivos.

Você tende a se perceber como aquela que:

- Acolhe e cria confiança.
- Tem disciplina e coopera.
- Regula a comunicação e é prudente.
- Segue normas e regras e procede de forma lógica.

Como maximizar as percepções acima?

Que cuidados devo tomar para que essas características tornem o Atendimento mais eficaz?



Percepções

Vitória

Percepção do Cliente

Atenção! Em condições de pressão, estresse ou fadiga, as características negativas tendem a sobressair. Nesse caso, o Cliente atendido pode considerar que você:

- Espera em demasia pelas soluções para dar ao cliente e perde tempo.
- Hesita em suas ações e pondera demais.
- Depende muito dos outros para resolver as situações.
- Gasta mais tempo organizando e analisando a solicitação do que agindo e resolvendo.

Como minimizar tais percepções?

Que cuidados devo tomar para tornar um Atendimento eficaz?



Estilos dos Clientes

Comportamento no Atendimento com o Cliente Assertivo

Um interlocutor ASSERTIVO apresenta sua solicitação de atendimento de forma direta e às vezes contundente. Comunica-se de forma clara e sem rodeios, indo direto ao ponto. Deseja uma solução rápida e eficaz para seu problema e não hesita em pressionar, seja baseado em argumentos lógicos ou em sua personalidade forte e decidida. Velocidade é muito importante para ele, tanto quanto a qualidade de decisão.

Comportamentos Típicos do Interlocutor

- Vai direto ao ponto.
- Exige solução imediata para seu problema.
- Usa poder e pressão.
- Não usa diplomacia.
- Verbaliza com firmeza e rapidamente.

Como ATENDER esse Estilo

- Seja cortês, mas objetivo e firme.
- Entenda o objetivo final do interlocutor.
- Não tente utilizar emoção.
- Não demonstre intimidação e aguente a pressão, mas deixe que ele entenda que você respeita sua posição.
- Acompanhe sua velocidade de raciocínio.
- Crie soluções compatíveis com a rapidez que ele espera.
- Apresente alternativas.
- Seja realista no prazo de solução e não prometa o que não pode cumprir.

Expressões e perguntas prováveis do Interlocutor

- "Eu não tenho muito tempo" | "Ok, mas o que eu ganharei com isso?"
- "Preciso resolver isso agora. Você consegue me ajudar ou não?"
- "Sem rodeios, em quanto tempo você soluciona isso?" | "Estou ficando insatisfeito/sem paciência..."

O que posso fazer para melhorar?



Estilos dos Clientes

Comportamento no Atendimento com o Cliente Comunicativo

Um interlocutor COMUNICATIVO cria uma atmosfera de relacionamento e abertura. Também busca apresentar sua solicitação de atendimento de forma amigável, usando até mesmo um toque de emoção sobre sua necessidade. Não deixa de ter em vista os objetivos. Porém, será importante que a relação interpessoal seja preservada. Conta com a boa vontade e envolvimento do atendente para obter o que necessita.

Comportamentos Típicos do Interlocutor

- Começa a solicitação procurando "quebrar o gelo".
- Procura estabelecer relação pessoal.
- É amigável e cativante.
- Usa emoção para construir seus argumentos para solicitações.
- Procura demonstrar que a solução ajudará a todos.

Como ATENDER esse Estilo

- Ouça e deixe-o à vontade, permitindo a aproximação.
- Entenda o que é importante para ele.
- Mostre seu lado pessoal, mas não se exponha demais.
- Faça uma abordagem em termos de resultados concretos e racionais,mas não deixe de lado a abordagem relacional.
- Esclareça a possibilidade do prazo de solução.

Expressões e perguntas prováveis do Interlocutor

- "Meu amigão!" | "Aconteceu algo engraçado outro dia..." | "Você é muito legal! De onde você é?" | "Deixa eu te contar uma história..."
- "Essa solução é popular/tem bastante aceitação?" | "Quantas/Quais pessoas já estiveram satisfeitas com isso?" | "É que meu amigo falou outro dia sobre isso e estou em dúvida se devo ou não decidir agora..."
- "Estou bastante entusiasmado neste serviço!" | "A galera vai se amarrar nessa solução!" | "Eu tô meio indeciso, não sei se isso vai agradar todo mundo..."

O que posso fazer para melhorar?



Estilos dos Clientes

Comportamento no Atendimento com o Cliente Ponderado

Ao solicitar atendimento, um interlocutor PONDERADO explica e fundamenta sua necessidade em uma sequência lógica, contando a história do problema. O cliente espera uma solução estruturada e que lhe garanta segurança e consistência. Para o cliente, é importante sentir que as coisas sejam feitas de forma organizada e planejada, com o mínimo de riscos.

Comportamentos Típicos do Interlocutor

- Usa um estilo calmo e ponderado em suas solicitações.
- Precisa estar seguro de que terá sua solicitação atendida no padrão e tempo necessários.
- Precisa de tempo para analisar opções de solução, se elas forem diversificadas.
- Age de forma sequencial e organizada.

Como ATENDER esse Estilo

- Seja cortês e paciente na interação.
- Ouça seu problema até o fim e não o interrompa.
- Mostre alternativas de soluções que lhe ofereçam segurança e garantia.
- Sempre que possível, não o apresse. Dê-lhe tempo para pensar e decidir sobre as alternativas apresentadas.
- Solucione os problemas de forma gradativa e ordenada.

Expressões e perguntas prováveis do Interlocutor

- "Fale mais devagar, por favor..." | "Preciso de tempo para pensar sobre isso." | "Pode falar, estou te ouvindo." | "Então isso que você está propondo/informando é bom para nós?" | "Qual o nível de segurança e conforto que isso irá proporcionar?"
- "Eu entendo o seu ponto, já passei por isso." | "Como eu posso te ajudar?"
- "Vamos por passos... como isso vai acontecer e em quanto tempo?" | "Não me sinto seguro de decidir isso em tão pouco tempo... nos falamos depois?"

O que posso fazer para melhorar?



Estilos dos Clientes

Comportamento no Atendimento com o Cliente Detalhista

Um interlocutor DETALHISTA busca um atendimento tecnicamente perfeito, que esteja conforme as regras contratuais e de procedimentos previamente acordados. Ele especificará detalhes que devem ser considerados na solução e fará questão de definir prazo para a solução.

Comportamentos Típicos do Interlocutor

- Interage de forma lógica e sem emoção.
- Pedir sempre embasamento e fundamentação para a solução de suas solicitações.
- Deseja sempre considerar opções.
- Segue as normas e procedimentos de seu contexto de trabalho.
- É muito cuidadoso com a documentação pertinente.

Como ATENDER esse Estilo

- Esteja preparado para fornecer-lhe informações aprofundadas.
- Focalize argumentação técnica e lógica. Não coloque as coisas em termos pessoais ou emocionais.
- Crie alternativas.
- Entenda claramente as regras que norteiam as ações de seu interlocutor. Isso fará uma grande diferença no atendimento. Construa argumentos sobre esse fato.
- Estructure e documente com qualidade sua resposta.

Expressões e perguntas prováveis do Interlocutor

- "Como isso funciona especificamente? Por que é desse jeito, não há outra maneira mais adequada?"
- "Preciso de mais detalhes" | "Como posso garantir a qualidade desse produto/serviço?"
- "Eu consultei/pesquisei sobre isso previamente..." | "Onde encontro mais informações sobre isso?"

O que posso fazer para melhorar?



Atendimento
Vitória Exemplos

Anotações Pessoais