



Serviços de informação ao cliente: do atendimento presencial ao virtual

Prof^a Adriana Maria de Souza

DICAS – ATENDIMENTO POR COMUNICAÇÃO ESCRITA

1. Todas as mensagens escritas devem ser atendidas dentro de 24h (excelência) ou 03 dias úteis (satisfação). Para os casos em que haja necessidade de uma pesquisa detalhada, até 05 dias corridos. Neste caso, ele deverá ser informado do tempo estimado à conclusão de seu pedido.
2. Saudação da mensagem: “Prezado(a) X, Agradecemos pelo contato (interesse).”
2. Quando receber a mensagem por e-mail, leia atentamente o conteúdo enviado, identificando a necessidade do cliente: separe fatos de emoções e responda a cada um.
3. Reconheça todos os tópicos solicitados. Havendo dificuldade, peça auxílio a um colega.
4. Responda a cada solicitação informada na ordem em que foi escrita.
5. Procure, sempre que possível, individualizar a resposta, ou seja, utilize o primeiro parágrafo para informar ao cliente aquilo que ele mais necessita saber, depois faça uso de um *template*, se for o caso (leia-o atentamente antes de enviar).
6. Comece sempre com “Boas Notícias”, ou seja, comece a comunicar aquilo que você pode fazer por ele, o que tem de melhor para informar. Evite iniciar com palavras depreciativas: “infelizmente”, “não podemos”, “não é permitido”.
7. Lembre-se das barreiras da comunicação escrita (física, psicológica, linguística) e em qual delas você se enquadra, uma vez consciente disso, você pode compartilhar com os colegas e pedir apoio.
8. Mesmo quando você não tiver a resposta imediata/pronta, o cliente deverá ser informado a respeito do progresso/situação da mensagem que enviou. Responda dizendo que a mensagem foi recebida e que será direcionada/encaminhada ao departamento X ou mesmo que gerará uma pesquisa mais minuciosa, necessitando assim de um tempo maior para o envio da resposta final que deverá ser realizada em até X dias corridos, se for o caso.
9. Não seja redundante, ou mesmo repita a mesma palavra em um parágrafo/frase. Evite abreviaturas e jargões.
10. A linguagem utilizada deve ser clara, útil e fácil de compreender.
11. Coloque-se no lugar do cliente: leia a pergunta e a resposta que você pretende enviar e veja se você, no lugar dele, se sentiria satisfeito.
12. Sempre leia o que escreveu antes de enviar.
13. Os e-mails devem conter uma assinatura ao final da mensagem.
14. Seja simples e objetivo: palavras de ordem no âmbito digital/eletrônico.
15. Evite o envio de arquivos pesados com muita informação.
16. Cuidado com as opções: ‘cópia oculta’ e ‘cópia’ ao encaminhar mensagens para um grupo ou a um indivíduo. Evite situações embaraçosas. Certifique-se do procedimento que está realizando.
17. Seja elegante, evite gírias, letras maiúsculas, cor da fonte ou do realce do texto em vermelho, denotando agressividade, impaciência, intolerância.
18. Finalize a mensagem com o que foi acordado, ou seja, as ações que cada um (cliente/atendente) precisam realizar e coloque-se sempre à disposição.
19. Termine com “Atenciosamente”, “Cordialmente”, “Caso precise de alguma outra informação, não hesite em nos contatar novamente”, “Esperamos que as informações lhe sejam úteis”.

DICAS - ATENDIMENTO TELEFÔNICO

1. Todas as chamadas telefônicas devem ser atendidas ao primeiro toque (excelência) ou em até 3 toques (satisfação), preferivelmente por uma pessoa, não máquina. O cliente é saudado no início da ligação (diga Bom dia / Boa tarde / Boa noite, o nome de sua empresa e o seu nome).
2. Do momento em que você diz 'alô', você tem menos que 10 segundos para causar uma boa impressão.
3. Todas as chamadas são respondidas prontamente e a resposta do atendente é educada e gentil. Note que cada membro da organização na sua empresa que utiliza o telefone representa a imagem da organização, seus valores e seus princípios.
4. Sempre atenda a um telefonema, mesmo que não seja o seu, nunca deixe um telefone tocando. Se você precisar transferir uma chamada, informe ao cliente que você irá transferi-lo e diga o por quê.
5. Transferência de chamadas: se o seu colega de trabalho não pode responder a chamada ou não está na empresa, explique ao cliente a situação e se ofereça para anotar a mensagem. O cliente não deverá ser transferido mais de duas vezes.
6. Escute ativamente. Utilize questões abertas (pergunte por que, o quê, quando, quem e como) se você precisa clarificar o que o cliente necessita. Repita informações-chave para o cliente se a questão for complexa ao expressar entendimento. Ofereça informação útil.
7. Se você precisar colocar o cliente em espera, pergunte primeiramente se ele concorda e então explique o motivo. Por ex.: 'Você se importaria de esperar enquanto eu procuro a informação correta?'.
8. Todos os clientes devem ser tratados de forma cortês. Sempre seja educado e amigável – profissional e acessível. Concentre-se no cliente e dê a ele a sua total atenção.
9. Fale de forma relaxada, mas de uma maneira eficiente, não tenha pressa. Demonstre uma abordagem positiva com o seu tom de voz; assegure-se que o cliente está ciente de que você está fazendo tudo o que pode para ajudá-lo.
10. A linguagem utilizada deve ser clara, útil e fácil de compreender. Evite jargões ou abreviações.
11. Gerentes são responsáveis por assegurar que a equipe receba treinamento apropriado em atendimento ao cliente.
12. Coloque um sorriso em sua voz. O bom humor libera substâncias químicas que alteram o cérebro, estimulando-o e fazendo você se sentir otimista.
13. Pense sobre a primeira impressão do cliente ao enviar um e-mail, ligando para o seu escritório, visitando seu website ou a sua empresa. Como você se sentiria se fosse um cliente dessa empresa?
14. Escute: certifique-se de que entendeu o que o cliente disse/quer. Certifique-se de que o cliente está satisfeito. Exceda as expectativas.
15. Pergunte ao seu cliente sobre o tipo de serviço que ele quer. Evite respostas negativas e use sempre questões abertas para saber mais.
16. Valores em Atendimento ao Cliente começam com a clara definição do tipo de experiência que sua empresa acredita que seus clientes devem esperar quando entram em contato com ela. Pense sobre estes cinco elementos: Garantia; Confiabilidade; Resposta; Empatia; Tangíveis.
17. Informe ao cliente dos padrões e processos da empresa para que eles saibam o que esperar e para estarem aptos a dar *feedback* sobre o desempenho desta quando solicitados.
18. Tenha o controle da chamada telefônica, fazendo perguntas pertinentes, entendendo a questão, apropriando-se dela e comprometendo-se a solucioná-la ou apontando outra direção.
19. Pergunte ao concluir a ligação em que mais você poderia ajudar. Ratifique a sua disponibilidade para novos contatos. Convide-o a retornar, fazer uma visita. Agradeça a ligação. Deseje boa sorte, bom trabalho.

GUIA DE LOCALIZAÇÃO DE WEBSITES PARA ATENDIMENTO A PESQUISAS

PESQUISA JURÍDICA

Legislação Federal e Estadual

Presidência da República

No portal da legislação, o cidadão tem acesso a todo o material legislativo produzido na história do Brasil: a Constituição de 1988, as Leis Federais, Decretos, Estatutos, Códigos, Medidas Provisórias.

<http://www.planalto.gov.br>

Senado Federal

História e atribuições do Senado. Fiscalização da aplicação de recursos públicos. Alô Senado para os cidadãos, lista de senadores e portal de pesquisa legislativa, entre outros.

www.senado.gov.br

Câmara dos Deputados

História e informações sobre deputados (acompanhamento). Processo legislativo, orçamento da União e fiscalização. Biblioteca digital e arquivo.

<http://www2.camara.gov.br>

Imprensa Oficial – Diário Oficial da União/Diário da Justiça

Lei de Acesso à Informação.

<http://www.imprensaoficial.com.br>

Interlegis

Comunidade virtual do Poder Legislativo. Diários oficiais, Jurisprudência, Legislação Federal, Estadual e Municipal. Busca legislativa, censo, entre outros.

<http://www.interlegis.gov.br>

PESQUISA AMBIENTAL

Amazônia

Informações sobre o meio ambiente, economia, legislação, ciência, políticas públicas, negócios, agenda de eventos e notícias em tempo real.

<http://www.amazonia.org.br>

Ministério do Meio Ambiente

Notícias, estrutura organizacional do ministério, processos seletivos, eventos, galeria de ministros, legislação ambiental e biblioteca virtual.

<http://www.mma.gov.br>

Reciclagem

Compromisso Empresarial para Reciclagem. Artigos, biblioteca, agenda de eventos e notícias. Ecoeficiência, mapa da reciclagem no Brasil e ficha técnica completa de produtos recicláveis.

<http://www.cempre.org.br>

EcoD

Produz, integra e dissemina conteúdos para a conscientização e mobilização da sociedade em prol do desenvolvimento sustentável. Oferece mais de 25 canais temáticos com notícias, entrevistas, curiosidades. Traz guia de práticas sustentáveis e dicas.

<http://www.ecodesenvolvimento.org.br>

PESQUISA EDUCACIONAL/ACADÊMICA

Brasil Escola

Artigos, biografias e textos diversos sobre as disciplinas dos ensinos Fundamental e Médio. Dicas sobre vestibular e estágios.

<http://www.brasilecola.com>

Portal da Língua Portuguesa

Arquivo organizado de recursos linguísticos. Disponível ao público em geral e para a comunidade científica.

<http://www.portaldalinguaportuguesa.org>

Ministério da Educação e Cultura (MEC)

Informações sobre a educação no Brasil. Programas, projetos, notícias e links de interesse.

<http://www.mec.gov.br>

Portal Domínio Público

Biblioteca digital do Governo Federal. Disponibiliza acervos de obras literárias, artísticas e científicas que constituem o patrimônio cultural brasileiro e universal.

<http://www.dominiopublico.gov.br>

CAPES – Banco de Teses

Informações sobre teses e dissertações defendidas junto a programas de pós-graduação do país. O Banco de Teses faz parte do [Portal de Periódicos](#) da Capes/MEC

<http://www.capes.gov.br/servicos/banco-de-teses/>

Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD)

Projeto de iniciativa e coordenação do IBICT, em parceria com as instituições brasileiras de ensino e pesquisa. Possibilita que a comunidade brasileira de C&T publique suas teses e dissertações produzidas no país e no exterior, dando maior visibilidade a produção científica nacional.

<http://bdtb.ibict.br/>

PESQUISA SOBRE SAÚDE

Ministério da Saúde

Informações sobre projetos e programas do Ministério da Saúde. Guia de direitos do cidadão, links para sites relacionados e reportagens especiais divididas por temas.

<http://www.saude.gov.br>

Portal Médico do Conselho Federal de Medicina

Amplo banco de dados para busca por médicos e por estabelecimentos de saúde. Possibilidade de realizar denúncias. Agenda de eventos e notícias.

<http://portal.cfm.org.br>

Organização Pan-americana da Saúde (OPAS)

Organismo internacional de saúde pública dedicado a melhorar as condições de saúde dos países das Américas. Disponibiliza notícias, indicadores da saúde mundial, projetos e relatórios.

<http://www.paho.org/bra/>

PESQUISA EM BUSCADORES

Google

Recurso de pesquisa avançada, que permite a busca a partir de inclusão e exclusão de palavras ou a partir de expressões, palavras chave e frases. Procura por imagens, mapas, notícias e vídeos, entre outros.

Imagens - www.google.com.br/imghp

Revistas acadêmicas, artigos, livros - <http://scholar.google.com.br>

GigaBusca

O portal é organizado em diversas categorias, como esporte, cultura, educação, informática e economia, entre outras.

<http://www.gigabusca.com.br>

Achei

É um sistema de busca desenvolvido para oferecer ao usuário um espaço onde ele tenha condições de interagir e encontrar o que está buscando, uma espécie de facilitador de serviços e conteúdo. Um sistema de interligação entre os diversos tipos de websites existentes na internet.

<http://www.achei.com.br>

Alta Vista

Localiza MP3, vídeos, imagens, além de materiais em outras línguas e os endereços da internet. Tem serviço de tradução de textos.

<http://www.altavista.com>

UOL Busca

Oferece opções de pesquisa a partir de palavras-chave, expressões e/ou combinações de palavras. Acesso a imagens, vídeos, notícias, entre outros serviços.

<http://www.busca.uol.com.br>

SERVIÇOS

Apontador

Localiza endereços pelo nome da rua ou pelo código de endereçamento postal (CEP). Mostra os pontos de referência e as ruas mais próximas, traça rotas com indicação de quais vias utilizar. Localiza farmácias ou restaurantes no caminho.

<http://www.apontador.com.br>

Climatempo

Informações meteorológicas de aproximadamente 700 cidades brasileiras. Permite acessar previsões em celulares WAP ou recebê-las por e-mail.

<http://www.climatempo.com.br>

Correios

Consultas de CEP, envio de telegramas online e verificação de CPF. Informação sobre filatelia.

<http://www.correios.com.br>

Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro)

Orientação sobre produtos certificados pelo órgão, testes realizados pelo instituto, links para institutos de qualidade, metrologia e normas técnicas em diversos países.

<http://www.inmetro.gov.br>

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IBGE se constitui no principal provedor de dados e informações do País, que atendem às necessidades dos mais diversos segmentos da sociedade civil, bem como dos órgãos das esferas governamentais federal, estadual e municipal.

<http://www.ibge.gov.br/home/>

DICA PARA PESQUISAR NA INTERNET

<http://cienciastic.fc.ul.pt/Guia.html>

PLANO DE AÇÃO

--	--	--

