

# TÉCNICAS DE ATENDIMENTO

156

CONDUÇÃO DE ATENDIMENTO

# Sumário

- 1 Introdução
- 2 Condução de Atendimento
- 3 Palavras Negativas
- 4 Elaboração de scripts
- 5 Convicção
- 6 Dicas para o Operador
- 7 Encerramento/Despedida

# Qual é a função do Atendente?

O Atendente é o profissional responsável por prestar atendimento aos usuários (cidadãos) de serviços de empresas ou instituições públicas, via Telefone, E-mail, Whatsapp ou Chat, orientando e esclarecendo dúvidas.

# Condução de Atendimento

1

Utilize um **VOCABULÁRIO ADEQUADO**: É importante conhecer e se adequar ao cidadão, utilizando palavras claras e compatíveis com o mesmo. O principal é manter o respeito e a postura durante o atendimento.

2

Seja **OBJETIVO**: É importante priorizar por um atendimento objetivo e direto. Sem rodeios e explicações sem fim. Esclareça as dúvidas com transparência e clareza sem se estender na ligação.

3

Evite palavras negativas, passe sempre confiança ao cidadão: utilize expressões no presente, evitando gerúndios.

4

Evite deixar o cidadão esperando: peça uma pausa ao cidadão justificando-a, não o deixando em espera por mais de 60 segundos.

5

**SABER OUVIR**: Evite interromper o cidadão e ao questioná-lo, seja objetivo.

6

**SABER SONDAR**: Quanto mais informações, mais fácil será o atendimento.

# Elaborar um Script

- Há dúvidas e atendimentos mais comuns. Crie scripts abordando tais questões, criando uma linha de raciocínio para cada situação.
- Argumente, tenha em mente uma argumentação para as situações mais comuns do atendimento, a fim de resolver os problemas pontuais do cidadão.

# Convicção

1

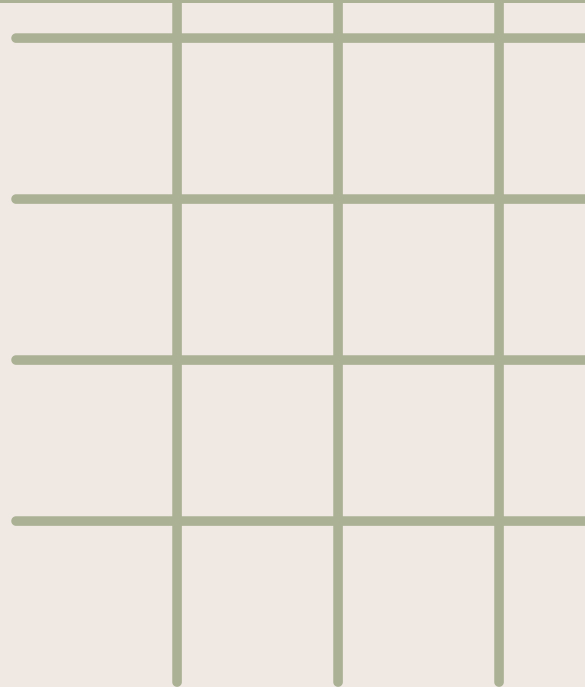
Tenha segurança e mostre que você está apto para solucionar a questão apresentada pelo cidadão.

2

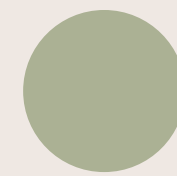
Mantenha-se sempre interado e atualizado do funcionamento da empresa e dos órgãos que ela representa.

3

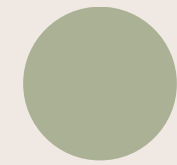
Garanta que os métodos de busca, auxiliem de modo satisfatório e no menor tempo possível de atendimento.



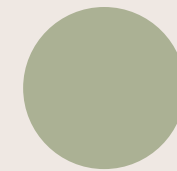
# Dicas para o Operador



Seja paciente com o cidadão, ouça sempre!



Fazê-lo repetir diversas vezes a sua solicitação ou dúvida não é de bom tom para a condução do atendimento.



Evite comer ou beber enquanto fala, ou fazer um barulho que possa prejudicar o contato .



Pratique a empatia em relação ao cidadão, pois o mesmo necessita da compreensão de seu problema.

# Encerramento/Despedida

1

Oriente sempre o cidadão quanto aos procedimentos e trâmites.

2

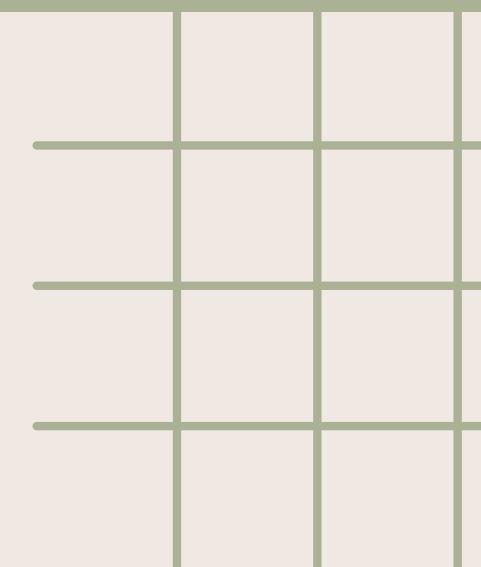
Certifique-se que todas as dúvidas foram sanadas.

3

Agradeça a atenção e sempre se coloque a disposição.

4

Oferte sempre a pesquisa de satisfação, pois ela é a medição concreta o seu ótimo atendimento.



**OBRIGADO!**

