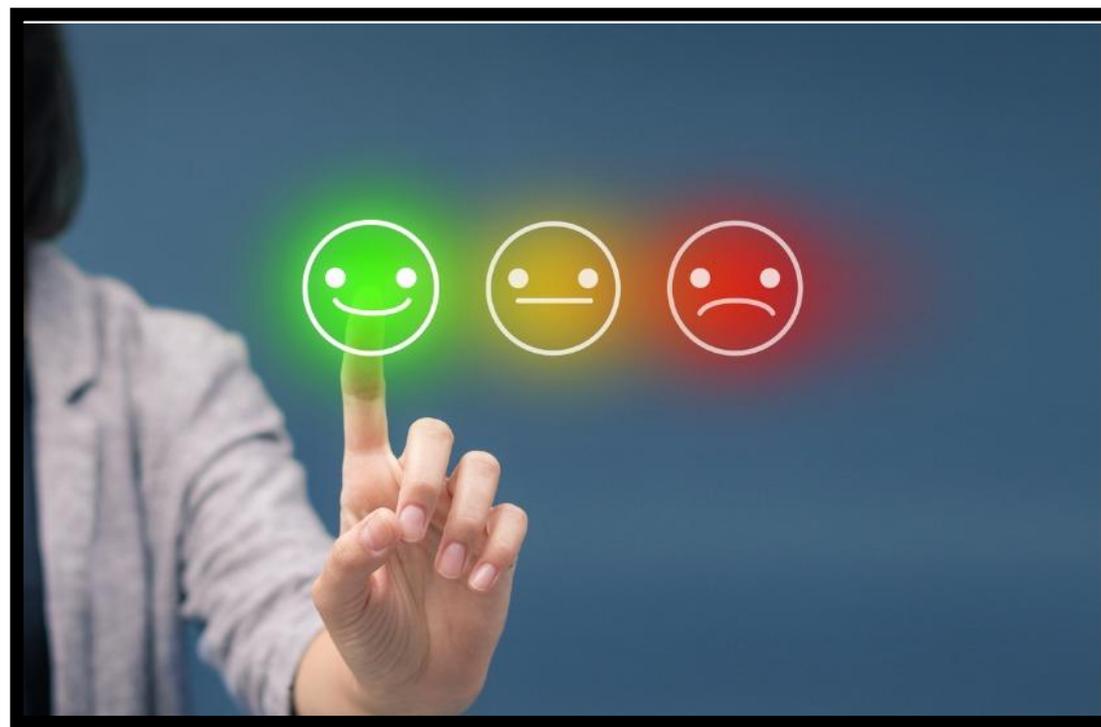


.:buonny



EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO



CRONOGRAMA

1min – presenças

30min – apresentação

5min – atitudes

5min – expectativa

4min – perguntas

1. EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO FIDELIZA CLIENTES

2. APENAS COMUNICAÇÃO VERBAL COM OS CLIENTES

3. TODOS SÃO CLIENTES

4. CLIENTES INSATISFEITOS RECLAMAM E SAEM

5. CLIENTES SATISFEITOS ELOGIAM E FICAM

6. FOCO NA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

7. SEM CLIENTES NÃO TEM BUONNY

8. SEM BUONNY NÃO SOMOS NECESSÁRIOS

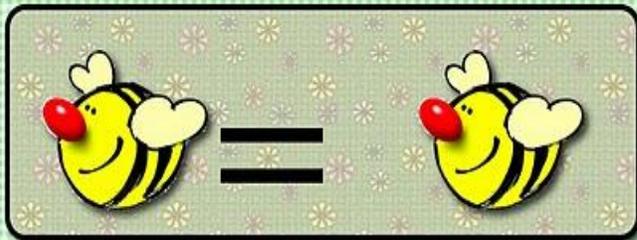
.:buonny



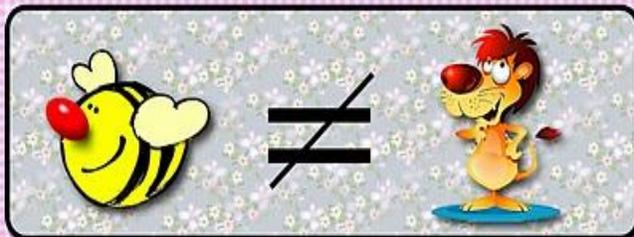
1. PADRONIZAÇÃO:

Uniformizar nossa forma de atendimento, fortalecendo a qualidade de nossos serviços.

= IGUAL



≠ DIFERENTE



.:buonny



2. CORDIALIDADE:

Agir educadamente, deixando o cliente à vontade.



.:buonny



3. TOM DE VOZ:

Tão importante quanto O QUE falamos é COMO falamos, pois isso transmite segurança.



.:buonny



4. PROCURAR ENTENDER:

Não podemos atender com excelência se não entendermos com excelência, pois seremos mais assertivos.

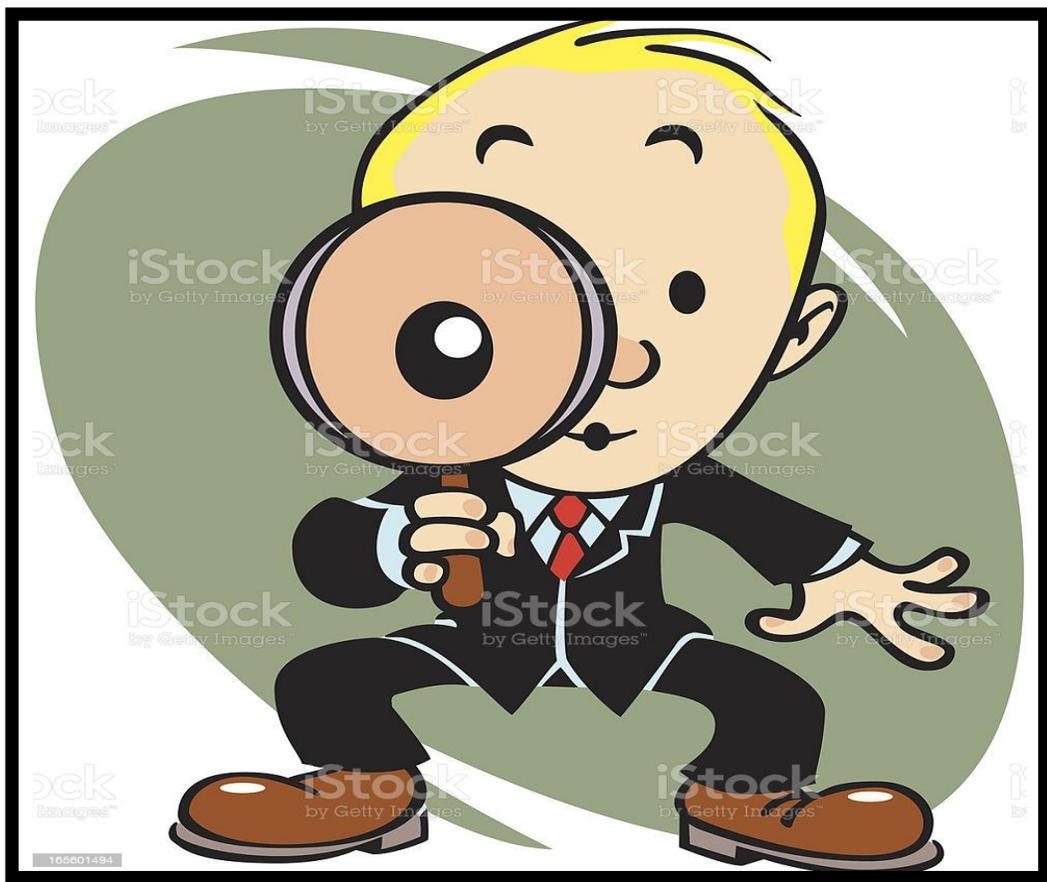


.:buonny



5. INTERESSE EM SOLUCIONAR:

Ter e demonstrar vontade em resolver, agindo para tal.



.:buonny



6. SOLUÇÃO ou POSTURA DECISIVA:

Resolver o problema.



.:buonny



7. USO DO 'MUTE':

Isolar possíveis ruídos ou conversas, o que pode transparecer 'desdém' para o cliente.



.:buonny



8. PALAVRA OFENSIVA:

Nunca utilizar termos que denotem certa impaciência ou agressão.



.:buonny



9. IRONIA:

Ser muito direto pode ser ofensivo e desgastante, além de bem antipático.



.:buonny



10. GÍRIAS:

Utilização de termos compatíveis com o ambiente profissional.



.:buonny



ITENS	EXPECTATIVAS DO CLIENTE BUONNY

.:buonny



SUGESTÃO DE LEITURA PARA QUEM QUISE SE APROFUNDAR NO ASSUNTO



Qualidade no Atendimento eBook Kindle

por [Marcelo Mussolini Buonavoglia](#) (Autor) | Formato: eBook Kindle

[Ver todos os formatos e edições](#)

Kindle
R\$0,00 kindleunlimited

Este título e mais 1 milhão disponíveis com Kindle Unlimited
R\$12,99 para comprar

"Qualidade no Atendimento", de Marcelo Mussolini Buonavoglia, é um livro direcionado a pessoas que queiram entender, desenvolver e aperfeiçoar a qualidade de tudo o que fazem. Porém, isso depende, principalmente, de vontade, empenho e dedicação.

Tudo o que é realizado, se feito com qualidade, terá um enorme diferencial e será um "trampolim" para o crescimento profissional.

Número de pá...



33 páginas

Idioma



Português

Data da public...



1 março 2021

Tamanho do ar...



1024 KB

[amazon.com.br](#)

[Clique aqui e adquira o seu](#)

.:buonny



EM NOME DOS CLIENTES AGRADECEMOS A

ATENÇÃO DE VOCÊS E RUMO À

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO,

POIS NOSSO TIME É QUALIFICADO

.:buonny

