



## PRINCÍPIOS PARA O BOM RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

O atendimento pode ser um diferencial na conquista e fidelização do cliente. Portanto, é importante que a empresa e sua equipe de atendentes fiquem atentas à sua conduta diante do cliente. O consumidor nunca deve sair da empresa com a impressão de que foi mal atendido. Isso porque uma pessoa pode contar sua experiência negativa (ou positiva) a diversas outras, que contarão a outras, e assim por diante.

Por isso, a função de atender jamais pode se mostrar rotineira. Constitui sério erro definir o atendimento ao cliente como trabalho de rotina. Este pensamento acaba reduzindo a importância dessa função e inibindo a capacidade criativa de quem o executa. A rotineirização da tarefa atendimento é prejudicial para o funcionário e, logo, para a empresa, pois o cliente seria apenas mais um no meio de toda uma gama de consumidores.

Pelo contrário, todo cliente exige um tratamento diferenciado, pois cada um tem necessidades diferentes. O importante é fazê-lo se sentir especial, através do tratamento diferenciado. Para isso, apresentam-se algumas dicas para manter um bom relacionamento com o cliente:

**1º: Seja consciente e cortês** - atenda bem a qualquer pessoa que se dirigir à padaria. Para isso, esqueça seus próprios preconceitos. Pare de formar impressões antecipadas e distorcidas dos clientes. O tratamento “senhor” ou “senhora” deve ser dirigido mesmo a jovens, a não ser que o cliente o autorize a chamá-lo por “você”.

**2º: Dê as boas-vindas** - cumprimente a todos com um sorriso. Esse é um modo de nos mostrarmos agradáveis e receptivos, o que facilita o contato com o cliente. Sempre que possível, chame-o pelo nome, procurando pronunciá-lo corretamente.

**3º: Atenda de imediato** - nunca deixe uma pessoa esperando, principalmente se o serviço que estiver fazendo não tiver relação com o assunto que o cliente irá tratar.



Para quem espera, um minuto torna-se uma eternidade. Há pessoas que aguardam por dois minutos, e depois são capazes de dizer que esperaram por mais de dez! No entanto, após ter sido inicialmente atendida, a pessoa aguarda com mais calma.

**Exemplo:** uma cliente aguarda o atendimento do caixa, enquanto este está procurando o bloco de notas para usá-lo. Neste caso, é bem mais simpático que o caixa olhe para a pessoa e diga: “um momentinho, já vou atendê-la”, em vez de nada dizer. Assim, ela fica ciente de que já foi visto e não se sente rejeitado.

**4º: Demonstre boa vontade** - mesmo fora de seu setor, cumprimente a todos. Não só os colegas de trabalho, mas também os clientes. A gentileza não precisa se restringir ao setor de atuação, mas pode (e deve) se estender a toda a empresa. É sempre gratificante para o consumidor ser reconhecido e cumprimentado pelo funcionário da padaria.

**5º: Dispense muita atenção ao cliente** - faça com que ele se sinta bem-vindo. Trate-o como alguém importante para a empresa. Comentários agradáveis valorizam a relação, mas nunca fale além do necessário, dê tempo para que ele explique o que deseja.

**6º: Aja com rapidez** - o tempo é um fator importante na hora do atendimento. Geralmente, o cliente quer que sua necessidade seja satisfeita o mais rápido possível. Porém, cuidado para não passar a impressão de que você deseja se ver livre dele rapidamente. Não confunda rapidez com descaso!

**7º: Preste orientação segura** - muitas vezes o cliente fica inibido diante do funcionário, por isso, deixe o consumidor à vontade e lhe preste um atendimento eficiente, orientando-o em sua compra de maneira clara e educada. Iniciar o contato com uma expressão do tipo “Em que posso servi-lo, senhor?”, é sempre bem aceita.

**8º: Evite termos técnicos** - se você conhece a terminologia técnica dos produtos que lida, deve abster-se de usá-los quando se dirigir aos clientes, sob o pretexto de confundi-los. Isso poderia causar incompreensão e constrangimento ao consumidor.



Abreviações e siglas também devem ser evitadas. O ideal é usar expressões simples, pronunciadas em voz moderada e clara. É importante que tenha paciência caso a pessoa não entenda uma informação. Se isso acontecer, repita-a quantas vezes forem necessárias. As pessoas não são culpadas por deixar de entender determinada expressão.

**9º: Jamais dê ordens** - nunca, nunca mesmo, dê uma ordem ao cliente. Ninguém gosta de ouvir algo como “O senhor tem de assinar aqui”. Uma expressão cordial tem mais valor: “Por favor, o senhor poderia assinar nesta linha?”.

**10º: Chame o chefe em casos especiais** - diante de um cliente autoritário, que acha que é dono da verdade, tente usar de sua habilidade para atendê-lo da melhor forma e para contornar qualquer mal entendido. Caso perceba que uma determinada situação pode piorar, procure ajuda de seu supervisor ou gerente.

**11º: Evite atitudes negativas** - expressões negativas tendem a criar um clima negativo. O ideal é evitar expressões como: “não pode”, “está errado”, “não deve”.

**12º: Fale a verdade** - nas informações prestadas ao cliente, a verdade é extremamente importante. Mesmo sendo desagradável, é preferível assumir uma falha, a passar ao cliente a impressão de que esconde informações ou omite problemas.

**13º: Dê atenção às reclamações** - fique atento a qualquer reclamação, queixa ou sugestão vinda do cliente e encaminhe-as ao superior imediato para verificação.

**14º Demonstre simpatia, como um bom cartão de visitas** - lembre-se de que sua imagem corresponde à da empresa. Cuide de sua aparência e vestuário, para que esteja sempre apresentável, mantendo-o limpo e bem cuidado, e do seu material de trabalho, mantendo-o organizado. Use palavras cordiais e dê informações corretas.



**15º Garanta qualidade para seu ambiente de trabalho** - faça a manutenção diária da limpeza e cuide dos móveis e objetos de trabalho. Deixe sempre à mão os objetos de que necessita. Em um ambiente limpo e organizado, todos desempenham melhor suas funções.

---

**Comunicação ITPC**  
**(31) 2101-9999**  
**[www.institutoitpc.org.br](http://www.institutoitpc.org.br)**  
**[itpc@institutoitpc.org.br](mailto:itpc@institutoitpc.org.br)**  
**Janeiro 2012**