



## COMPREENDER AS NECESSIDADES DOS CLIENTES

Entende-se por clientes as pessoas que se dirigem à padaria, seja para solicitar um serviço, falar com um funcionário ou simplesmente pedir uma informação. Isso significa que todos os colaboradores devem ser cordiais e educados com qualquer pessoa que entre nas dependências da empresa. Não se deve, de forma alguma, discriminar ninguém pelo simples fato de estar pedindo uma informação, por exemplo. Qualquer pessoa que entre em contato com a panificadora, mesmo que não tenha a intenção de comprar algo, deve ser tratada como cliente. Ou seja, com muito respeito e atenção.

### Clientes bem atendidos voltam sempre

Hoje em dia, os clientes estão mais conscientes de seus direitos e dão muito valor ao atendimento que recebem. Diante disso, não se pode ficar de braços cruzados. Pense bem, há padarias por todos os lados, vendendo, em sua maioria, os mesmos produtos. O que afinal faz a diferença entre uma e outra? O atendimento. Porém, o bom atendimento nem sempre é fácil. Ele requer esforço, dedicação e um verdadeiro compromisso. E para que ele efetivamente ocorra, o empresário precisa estar bem informado sobre a imagem que a padaria quer transmitir aos clientes, sobre os produtos com os quais trabalha e dominar algumas técnicas básicas de vendas.

### O que significa prestar atendimento

A relação interpessoal envolvendo funcionários, clientes ou fornecedores é chamada de atendimento. É neste momento que clientes (ou fornecedores) entram em contato com serviços, produtos e ideias da empresa.

O atendimento caracteriza-se pelo encaminhamento e acompanhamento do cliente (ou fornecedor) até que suas necessidades sejam plenamente satisfeitas. Qualquer funcionário da panificadora deve estar apto a prestar um bom serviço, não importando o seu nível hierárquico. Todos que mantêm contato direto ou indireto com clientes praticam o atendimento, independente do período de duração deste contato.

### Nove princípios do bom atendimento

#### ✓ Primeiro princípio

Ao receber o cliente, **PERGUNTAR** para descobrir seus problemas, desejos e necessidades.  
**OUVÍ-LO COM ATENÇÃO** para identificar oportunidades de melhor servi-lo.



✓ **Segundo princípio**

Para que o atendimento se destaque dos demais, **FAÇA ALGO EXTRA!**

✓ **Terceiro princípio**

Ao atender o cliente pessoalmente, é preciso:

- Organizar a área de trabalho.
- Manter uma ótima aparência.
- Reconhecer o cliente imediatamente.
- Sorrir.
- Dar ao cliente total atenção.

✓ **Quarto princípio**

Não criar empecilhos. Em vez de dizer o que não pode fazer, falar ao cliente o que é possível pode fazer!

✓ **Quinto princípio**

- Quando o cliente telefonar, atenda prontamente.
- Colocar um sorriso na voz.
- Identificar-se.
- Usar o nome do cliente com frequência.
- Dizer: Obrigado (a)!

✓ **Sexto princípio**

Para que o cliente fique realmente satisfeito, **ASSEGURAR-SE PESSOALMENTE DE QUE O PROBLEMA FOI RESOLVIDO.**

✓ **Sétimo princípio**

Se o cliente se irritar, pode-se seguir estes três passos para dissipar a sua ira...

- Deixá-lo falar.
- Ouví-lo com interesse.
- Demonstrar empatia. Ou seja, colocar-se no lugar do cliente.

✓ **Oitavo princípio**

A obrigação é **SOLUCIONAR** o problema do cliente. Portanto, o ideal é fazer perguntas sobre fatos e não sobre emoções. E também obter acordo quanto a uma possível solução.

✓ **Nono princípio**

O segredo do bom atendimento ao cliente é **INTERESSAR-SE SINCERAMENTE PELAS PESSOAS!**



## **Para um bom atendimento, somente o sorriso não basta**

Atender bem aos clientes exige muito mais que uma grande dose de boa vontade e um enorme sorriso nos lábios. É claro que o sorriso e a vontade de servir são fundamentais, mas a observação das situações de atendimento aos clientes sugere uma série de princípios ou técnicas que devem ser apreendidos e praticados. Como vamos ver no decorrer do curso.

Atender ao público é um misto de ofício e arte que exige atenção. É uma tarefa que implica em criatividade, bom senso, paciência e perspicácia.

Ao atender um cliente, tanto o empresário quanto o colaborador devem agir como verdadeiros EMBAIXADORES da panificadora. É a partir dessa postura e trabalho que o cliente irá projetar a imagem da empresa. Exemplo: caso o cliente seja mal atendido por um único funcionário, irá considerar que foi mal recebido por toda a empresa. E dificilmente retornará ao estabelecimento.

## **Tratamento nota 10**

Um cliente bem recebido pode não ser atendido em sua necessidade de compra, mas carrega consigo a boa imagem da empresa, e retorna quando for de sua conveniência. O mesmo não ocorre quando o cliente encontra o que deseja, mas é mal atendido. O despreparo de um funcionário em atender um cliente pode fazer com que ele jamais retorne, colocando em risco a imagem e até mesmo a lucratividade da padaria. Em geral, custa cinco vezes mais caro atrair um novo cliente do que manter um antigo.

Infelizmente, a maioria de nós já passou por uma situação em que fomos mal atendidos, seja em uma loja, posto de gasolina, agência bancária, etc. O funcionário distante, mal educado, vagaroso ou ansioso acaba por nos afastar, fazendo-nos procurar o concorrente.

E, exatamente para evitar que isso ocorra, as empresas devem se preparar para não fazer feio diante do cliente. Somente assim poderá dispensar ao consumidor um atendimento diferenciado e encantador. Portanto, quando um colaborador tiver dúvidas sobre serviços, produtos, entre outros assuntos, deve perguntar! Procurar se munir de todas as informações para que tenha tudo na ponta da língua, quando o cliente perguntar!

---

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