



INSTITUTO DO EMPREGO
E FORMAÇÃO PROFISSIONAL

GUIA DAS BOAS PRÁTICAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Formadora: Vânia Lopes

Rui Conceição | Vanda Laranjinha | Junho 2023

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu



ÍNDICE



INTRODUÇÃO

ATENDIMENTO

ATENDIMENTO - O QUE NUNCA DEVE FAZER

PRIMEIRA IMPRESSÃO

APRESENTAÇÃO PESSOAL

TOM DE VOZ





← ÍNDICE

LINGUAGEM CORPORAL

- OLHOS
- EXPRESSÃO FACIAL
- EXPRESSÃO CORPORAL

PROCESSO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO





INTRODUÇÃO

Atendimento ao Público

As boas práticas no atendimento ao público e a primeira impressão são extremamente importantes para garantir uma experiência positiva aos clientes. Aqui estão algumas dicas para criar uma excelente primeira impressão no atendimento ao público





Atendimento



- Ser cordial e empático
- Utilizar linguagem simples e objetiva
- Atendimento personalizado
- Ser proativo (antecipar necessidades)
- Estar aberto ao feedback dos clientes



Atendimento

O que nunca deve fazer

- Dirigir-se de forma rude e sem cumprimentar o cliente
- Ignorar o cliente
- Deixar que o cliente tenha a sensação de ser mais um
- Mostrar uma atitude passiva
- Não escutar o cliente





Primeira impressão

- Demonstre interesse nas necessidades e preocupações dos clientes.
- Escute com atenção e evite interromper, de forma a manter uma boa comunicação

Apresentação pessoal

- Vestir-se adequadamente de acordo com o ambiente de trabalho; com uma aparência limpa e arrumada para transmitir uma imagem de profissionalismo



Tom de voz



- Usar um tom de voz profissional e respeitosa durante a conversa.
- Evite expressões de linguagem inapropriada.
- Fale de forma clara e articulada (de modo a evitar falar rápido demais ou murmurar; adaptar o seu ritmo e volume de acordo com a situação).
- Varie o seu tom de voz para dar ênfase e transmitir emoções. Cada situação pode exigir um ajuste ao tom de voz



Linguagem corporal

Olhos

- Faça contato visual de forma a demonstrar interesse e atenção ao cliente.
- Não deve continuar a olhar para o seu trabalho sem olhar para o cliente

Expressão facial

- Sorrir e ser amigável;
- Cumprimente os clientes com um sorriso de forma a criar um ambiente acolhedor.
- Use gestos e expressões faciais positivas.

Expressão corporal

- Manter uma postura ereta
- Não mantenha os braços cruzados durante a conversa



Processo do atendimento telefónico

- Atender o cliente de forma cordial e profissional (onde identifica a empresa/ serviço)
- Não utilizar frases começadas por “não ou chavões”
- Solicitar informações necessárias à identificação do cliente.
- E forma a personalizar o atendimento.
- Deve utilizar uma linguagem clara
- Deve ser capaz de atender às necessidades dos clientes de forma eficiente. Para isso deve ter conhecimento dos produtos/ serviços oferecidos pela empresa e fornecer soluções apropriadas
- Deve encerrar a chamada de forma educada, agradecer ao cliente pelo contacto e garantir que todas as dúvidas e/ou problemas tenham sido resolvidos.