

Walter Medeiros

Técnicas de Atendimento

Onde Está o Atendimento?



editora
VIENA

2ª Edição
Bauru/ S.P.
Editora Viena
2008



Sumário

Prefácio	11
Atendimento com qualidade	
Retoques no Atendimento	15
Café, shopping centers e farmácias	
Observações de cliente	18
Loja de discos, lojas de móveis e banca de revistas	
A difícil compra de um micro	22
Loja de informática	
Mudando o clima da organização....	27
Resposta da loja de informática	
Plano de Saúde x Via Crucis	30
Burocracia no Atendimento	
Porque a história se repete	33
Loja de material de construção	
Como não manter um restaurante..	38
Evitar comparações com um passado melhor	
Atendimento com intimidades	42
Imobiliária	
Atendimento aos cidadãos.....	46
Serviços públicos	
Um cliente desprezado	50
Software	

A extrema frieza do SAC	54
O stress da linha seguidamente ocupada	
Surpresas da Qualidade.....	57
Conselho profissional	
Qualidade do site.....	61
Surpreender o cliente	
O nascimento da flor.....	65
As coisas ruins repercutem muito mais	
Consertos de qualidade	69
Nunca é demais esforçar-se para cativar o cliente	
Atenção faz a diferença	73
Recusando-se a fornecer os preços	
O concorrente está chegando	77
Nunca esquecer a concorrência	
O motorista do táxi.....	80
Os detalhes que podem evitar evasões	
O corretor de seguros	83
Manutenção dos contratos	
Princípios na venda	87
Um momento feliz do cliente	
Qualidade nas escolas	90
Dos estabelecimentos de ensino, o exemplo	
Quem fica com quem?.....	94
O cliente não permanece em um hotel malcuidado	





Como vender o peixe.....	97
Cuidado ao pôr a mão no fogo	
Algo mais no estacionamento	100
Atenção para não deixar o cliente desprotegido	
O médico e o “paciente”	103
O equilíbrio entre a tecnologia e o paciente	
Atenção redobrada sempre.....	106
Concentração no serviço	
Ela não ajuda.....	109
Não custa ser amável	
Cobrança inescrupulosa.....	113
Noção dos limites e do equilíbrio	
Academia dança	116
Mais frio que água de piscina em dia de chuva	
Qualidade em serviços gerais	119
Os direitos das empresas e de clientes	
Buffet intragável	122
Em momentos críticos as falhas são realçadas	
Enche os olhos.....	125
Ótica	
“Atendimento ao Cliente”	128
Não há desculpas para mau atendimento	
Cadê o café do intervalo?.....	131
É preciso dimensionar a demanda	

A entrega da farmácia.....	134
Se diz atender 24 horas tem de atender mesmo	
Quebrou, pagou.....	137
Avisinho desnecessário na loja de artesanato	
Estupidez em revista.....	140
Vendedor acha que transeunte é leso	
Descaso e displicência.....	144
Atendido com descaso, cliente procura outra empresa	
A vendedora de crepes.....	147
A vendedora tratava os clientes de forma grosseira	
O vendedor de sapatos.....	150
A excelência do atendimento em uma sapataria	
Qualidade no evento.....	153
Cuidados para empresas que organizam eventos	
Ouvido de mercador.....	156
Atendimento ao cliente que não corresponde!	
Almoço sem gelo.....	159
O cliente observa detalhes que denunciam descaso	
Simplicidade no bom atendimento... ..	163
O diferencial que cativa as pessoas	
Qualidade no laboratório.....	167
Errar é humano	
Faça um carinho nela.....	170
Um tratamento impecável	





Atendimento na clínica.....	174
Gestos excepcionais	
Atendimento em saúde.....	177
Equilíbrio entre a máquina e o homem	
Atendimento ao cliente	
hospitalar.....	180
A comunicação com o usuário	
De costas para a vida.....	183
Estupidez e fofoca na recepção	
Pacote mal feito.....	186
O pacote faz parte da qualidade e precisa ser bem feito	
Atitudes corretas.....	190
Surpreender o cliente com boas atitudes será sempre compensador	
Geografia da venda.....	194
Evitando atrapalhar o lazer do cliente ou de seus familiares	
Ninguém merece!.....	197
Os clientes procuram os lugares onde são bem atendidos e se sentem confortáveis	
Momento crucial.....	200
O atendimento foi feito sem que a funcionária olhasse para o cliente	
O cliente perdido.....	203
Alguém queria comprar, mas não foi atendido	

Algo invisível no atendimento	207
O interesse em garantir a tranquilidade dos clientes	
Qualidade pelo telefone	210
Atitude no atendimento acarreta o bem-estar do cliente	
Atendimento aos apressados	213
Nunca permitir que alguém deixe de comprar por lentidão no atendimento	
Segura o cliente!	216
Como não deixar o cliente sair sem adquirir o que deseja	
Amigo também erra	219
Deixa a vida me levar	
Desculpas inócuas	222
Encaminhamos o problema para o gerente da loja, para providências	
Estupidez costumaz	225
Triste do ambiente de trabalho que conta com certas pessoas	
Humor no atendimento	228
É preciso receber o cliente e fazer com que se sinta acolhido	
O vendedor dez em um	231
Requisitos mostram se a pessoa está preparada para assumir um posto de vendedor	
Posfácio	235
O fim das reclamações	



Prefácio

Atendimento com qualidade

A nossa vida é cheia de momentos em que exercemos o papel de clientes, às vezes sem perceber certos detalhes que fazem parte do relacionamento entre comprador e vendedor ou prestador de serviços. Mas é comum enxergarmos detalhes que têm significado determinante na qualificação do estabelecimento, principalmente nos dias atuais. Estamos cada vez mais voltados para a busca da excelência e esperamos a cada momento encontrar atendimento, produtos e serviços com a qualidade necessária ao cumprimento das funções às quais se propõem.

O atendimento tem sua qualidade determinada por uma série de fatores sem os quais é temerário trabalhar, pois surge o risco de perder a clientela. São fatores que começam pela observância de preceitos éticos, por meio dos quais o cliente é respeitado; passa pela qualidade do produto ou serviço – indispensável para assegurar a manutenção do negócio – e chega até os preceitos da cidadania, sobre os quais o Código de Defesa do Consumidor determinou uma nova relação de direitos e deveres no Brasil.

O consumidor passou a ser visto nos últimos anos como cidadão, que merece respeito e tem direitos estipulados até em lei específica. A despeito de ações anti-éticas, ilegais e exploradoras de muitos setores que ainda precisam viver certas experiências para poder compreender a nova realidade. Nesta nova realidade, há empresas que se destacam pela qualidade, crescem e se desenvolvem; enquanto outras teimam em agir mal e findam fechando as portas devido à fuga da clientela.

Apesar deste quadro, não é difícil nos depararmos com situações que surpreendem, pelo descaso, descuido, desprezo e desatenção com o cliente, em todos os ramos de atividades. Claro que encontramos também surpresas boas, onde o atendimento atinge aquilo que convencionaram chamar de encantamento do cliente. Como também nos deparamos com situações onde erros são reconhecidos e corrigidos pelos empresários.

De qualquer forma, sempre podemos tirar lições no atendimento que nos é dispensado. Durante alguns anos anotamos e fizemos uma breve análise de certos atendimentos que nos chamaram atenção, com aquela ótica da qualidade. Encontramos situações inusitadas, estranhas, engraçadas, tristes, lamentáveis e até agradáveis, que pretendemos compartilhar com os leitores.

Se sairmos num longo passeio e percorrermos dezenas de estabelecimentos dos mais variados setores, vamos, com certeza, encontrar falhas e atitudes completamente distoantes daquilo que se pode esperar de qualquer empresa que pretenda primar pela qualidade no atendimento. É um fato inegável e que parece normal para algumas pessoas que se acostumaram com o mau atendimento e a má qualidade nos serviços. Daí entendermos que esta situação precisa mudar.

Claro que dentre estas empresas que visitarmos encontraremos exemplos de qualidade no atendimento e boa-fé; mas a maioria ainda adota atitudes que demonstram o descaso de quem é responsável pelo contato com o público. Pior, os administradores acham que estão atendendo bem, uma vez que não utilizam os instrumentos corretos para avaliar o desempenho do seu pessoal. Mas se surpreendem quando terceiros fazem os alertas necessários.

Treinar em qualidade no atendimento ainda não se generalizou como seria desejável, a ponto de criar um padrão mínimo de excelência. Se muitas empresas utilizam esse meio na melhoria do desempenho do seu pessoal, outras agem de forma empírica e improvisada, destacando para o atendimento pessoas desqualificadas e problemáticas, que manifestam reações, as mais estapafúrdias, quando estão em contato com os possíveis compradores.

Observando ocorrências constantes que sempre nos chocam, fomos escrevendo artigos que bem ilustram todas essas idéias aqui transmitidas, inclusive damos exemplos de atendimento correto e da melhor qualidade. No material garimpado para a elaboração dos artigos nos deparamos com situações das mais inocentes às mais condenáveis, e que jamais deveriam ocorrer em ambiente de vendas. Mas que ocorrem, e acabam por constituir o atendimento cotidiano de muitos estabelecimentos.

Levando em consideração os destaques que fazemos a cada capítulo, interpretando resumidamente as situações, obtemos ao final, um somatório de observações válidas para serem postas em prática ou evitadas. Todos

os momentos narrados foram vivenciados nos diversos tipos de estabelecimentos descritos, alguns dos quais tomaram conhecimento das críticas, reconheceram a correção das observações e responderam por meio de providências para mudar e melhorar a qualidade no atendimento.

A nossa intenção foi apresentar situações que ocorrem em detrimento de uma relação de consumo saudável, com o intuito de contribuir para a melhoria do atendimento nos estabelecimentos dos variados ramos citados, bem como transmitir aos leitores as boas experiências de atendimento com qualidade encontradas. Esperamos que a leitura desse trabalho sirva, de alguma forma, para melhorar as relações de comerciantes e produtores com os consumidores do nosso país.

Retoques no atendimento

Café, shopping centers e farmácias

São pequenas coisas, pequenos gestos, detalhes mesmo, que podem fazer a diferença.

Algumas pequenas coisas, alguns pequenos gestos, alguns detalhes podem tornar-se o diferencial para muitas empresas, nessa época de globalização. Mesmo que os cuidados com a profissionalização do serviço possa ser percebida em todos os meios considerados, muito ainda falta para se chegar a um estado “ético” nesses estabelecimentos.

Sabemos que a história tem seus ciclos e os livros de economia estão cheios de casos daquelas empresas, tidas como padrão, com aparência de que jamais teriam qualquer revés nos seus negócios e foram extintas. E a extinção, muitas vezes, resultou em alta porcentagem do desrespeito ao cliente, razão maior de ser de qualquer empresa.

Convém destacar algumas experiências que despertaram nossa atenção, em nosso dia-a-dia.

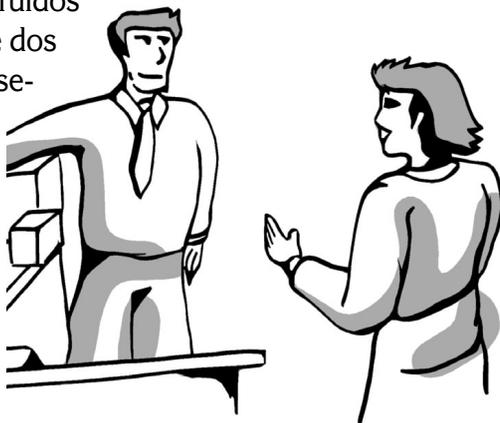
Numa certa manhã cheguei a um Café querendo tomar um expresso e não ia ser atendido porque faltava troco. O cafezinho custava 10% da cédula que eu apresentei. Quando me retirava, outro cliente chegou e fez uma compra que possibilitou a geração do meu troco. Então fui atendido. Onde estava o erro?



- 1) É inadmissível, em sã consciência, deixar de efetuar qualquer venda por falta de troco.
- 2) E mais, dado à pequena monta da despesa, o caixa deveria ter sido instruído a mandar servir o café, mesmo sem a certeza de receber o valor posteriormente.

A administração de certos shoppings centers parece acreditar que o movimento será sempre alto pelo simples fato de explorarem aqueles pontos privilegiados, virtualizando o fato das muitas lojas, que se instalam e fecham. Observando estes shoppings, encontramos recepcionistas sisudos, grosseiros e alheios. Desavisados, despreparados, nunca instruídos para receber ou despedir-se dos clientes com cortesia. Não seria demais um “bom dia” na chegada e um “volte sempre” na saída.

Nada mais constrangedor e chato que observar a propaganda de certos estabelecimentos, prin-



principalmente farmácias, que oferecem descontos para pagamentos à vista e nunca concedem o abatimento. Quando chegamos ao caixa com as mercadorias, o caixa cobra o valor sem desconto; quando perguntamos pelo nosso direito, aí sim, dizem que temos direito. Se temos direito, por quê não nos concedem automaticamente o desconto? Se o problema é de orientação dos estabelecimentos, estão errados, pois correm risco de perder clientes. Se a iniciativa é dos empregados, pior ainda, pois demonstra falta de controle sobre os atos dos empregados.

Anotamos muitos outros casos, mas acreditamos serem estes suficientes para transmitir a idéia a respeito do tema. Como afirmamos, são pequenas coisas, pequenos gestos, detalhes mesmo, que podem fazer a diferença. Num destes casos, fizemos uma intervenção ao mostrar que havia necessidade de algum retoque no atendimento. Dias depois ao chegar para um cafezinho, fomos surpreendido com um pãozinho de queijo recém-saído do forno: era cortesia da casa.

Nosso dia-a-dia sempre nos reserva algumas situações que merecem registro, para que sirvam de exemplo de como fazer ou deixar de fazer as coisas. Referimo-nos à qualidade no atendimento, que às vezes deixa a desejar ou ganha adjetivos mais fortes: de precário a péssimo. Às vezes o estabelecimento perde o cliente sem perceber o motivo, pois existem aqueles que preferem silenciar.

Observações do cliente

Loja de discos, loja de móveis e banca de revistas

Um dos momentos mais chocantes desta trajetória, para mim foi a ida a uma loja de discos, onde pretendia comprar uns brindes para distribuir com alguns clientes. Era próximo ao Natal e os empregados estavam num pé e noutro, para encerrar o expediente. Começaram a emitir certos sinais, que eu fazia questão de ignorar, para ver até onde iria a pressão. Um deles passou a chave na porta; não entraria mais ninguém. Em seguida, diminuíram a iluminação; sinal de que estavam começando a fechar. Mais chocante: começaram a varrer a loja, como se não houvesse mais ninguém no ambiente. A loja fechou, não existe mais hoje.

Poderá até parecer exagero! Precisei comprar uma estante. Lá saí por um bairro comercial onde se concentravam muitas lojas de móveis.

*Nos serviços
públicos é
preciso atenção
maior ainda na
qualidade do
atendimento.*

Variados preços, variadas marcas, todas as qualidades. Eis que numa delas encontro a estante que resolveria meu problema. Havia apenas um vendedor na loja. Ele não sabia o preço do produto, nem onde procurar. O dono estava fora e não tinha hora para voltar. Claro que comprei noutra lugar.



Recentemente, eu estava numa grande banca de revistas olhando as chamadas de capa de uma delas. A vendedora, distraída e mal-humorada, simplesmente pegou a revista e a mudou de lugar; arrumou numa prateleira distante. Para completar, outro exemplo de como não deve se comportar um atendente na presença do cliente: os comentários com a colega a respeito da proprietária e funcionárias de outro turno que, além do mais, eram os piores possíveis, sem qualquer reserva.



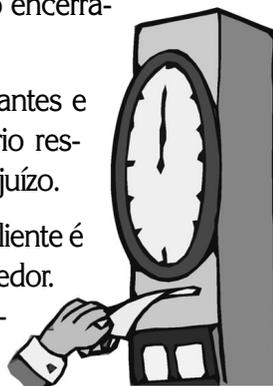
O bom atendimento ao público não pode ser restrito às empresas privadas. Nos serviços públicos é preciso

atenção maior ainda na qualidade do atendimento. Tive de visitar o *stand* de um hemocentro montado em um shopping, promovendo uma campanha em busca de doadores de sangue. Que poderíamos esperar de um ponto de divulgação desses, senão informações e assédio pela boa causa? Mas não era o que se observava. A funcionária escalada para ficar no *stand*, permanecia estática, não abordava ninguém.

Em contrapartida temos uma experiência que vem repercutindo favoravelmente e merece nosso registro: o atendimento da Perícia Médica do Governo do Estado do Rio Grande do Norte. Trata-se da implantação de uma experiência multiprofissional que está alterando para melhor o atendimento às pessoas que necessitam desse serviço. Além dos médicos, assistente social e psicólogo participam e facilitam a solução dos problemas. E o melhor: o atendimento é igualitário, por ordem de chegada. Tanto faz tratar-se de um servidor médico, um simples A.S.G. (Assistente de Serviços Gerais) ou Secretário de Estado: ali eles se igualam.

Várias idéias e pequenas lições tiramos destas situações:

- ❖ Enquanto não chegar a hora marcada para o fim do expediente e fechamento do ponto, nunca devemos demonstrar para o cliente a ansiedade pelo encerramento dos serviços.
- ❖ A falta de comunicação dos dados importantes e indispensáveis para o serviço ao funcionário responsável pelo atendimento é certeza de prejuízo.
- ❖ A atenção para os itens que interessam ao cliente é uma questão de preparo e postura do vendedor. Com o cliente dentro da loja, é hora de vender.



- ❖ No serviço público devem ser escalados para atendimento servidores qualificados e com senso de profissionalismo e humanismo.
- ❖ Equipes multidisciplinares enxergam melhor os problemas, complementando-se e encontrando soluções de forma mais imediata.
- ❖ Estes fatos poderiam ter ocorrido em qualquer cidade do Brasil, onde a qualificação do pessoal para o atendimento direto ao cliente muitas vezes é relegada. Inúmeras empresas improvisam o atendimento, sem perceber que perdem bastante com isto. Afugentam os clientes, ficam expostas a críticas e abrem espaço para o concorrente.
- ❖ Nos dias em que vivemos, com as mudanças sociais e tecnológicas consolidando-se a cada momento, a gestão de Recursos Humanos exige muita atenção aos detalhes, mais ainda àqueles que acontecem à vista do cliente. Eles podem ser determinantes para a sobrevivência de qualquer empresa, seja qual for o seu porte.

A difícil compra de um micro

Loja de informática

A necessidade de comprar um novo microcomputador levou-nos a uma loja de informática bastante conceituada no seu meio. Queríamos verificar os preços promocionais, que estavam batendo até grandes magazines e supermercados. Uma jovem loura e bonita atendeu, indicando o local onde estavam expostos os micros e me acompanhou, para os esclarecimentos necessários. A compra foi cheia daqueles detalhes que freqüentemente se observa como gestos impróprios para negócios, especialmente em vendas.

Inicialmente a jovem nos mostrou que dispunha de dois tipos de micros: Intel e AMD, ambos com periféricos equivalentes, o primeiro por cerca de R\$ 2 mil e o outro em torno de R\$ 1,4 mil, mas imediatamente passou a tratar das

No ar, pairava o clima ruim e pesado da loja. Um clima de inveja, má vontade, falta de profissionalismo.