

# 2-019 - Técnica de Atendimento

## Plano de Aula 16 Aulas (Aulas de 1 Hora)



### Aula 1

Atendimento com qualidade.....	11
Retoques no Atendimento.....	15
Café, shopping centers e farmácias	
Observações de cliente.....	18
Loja de discos, lojas de móveis e banca de revistas	

### Aula 2

A difícil compra de um micro.....	22
Loja de informática	
Mudando o clima da organização.....	27
Resposta da loja de informática	

### Aula 3

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	

### Aula 4

Atendimento com intimidades.....	42
Imobiliária	
Atendimento aos cidadãos.....	46
Serviços públicos	
Um cliente desprezado.....	50

### Aula 5

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

### Aula 6

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	

### Aula 7

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	

### Aula 8

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	

## Aula 9

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	

## Aula 10

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	

## Aula 11

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	

## Aula 12

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

## Aula 13

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	

## Aula 14

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

## Aula 15

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

## Aula 16

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	
Posfáci.....	235
O fim das reclamações	