



Padrão para Atendimento de Clientes

1. Introdução

Boa parte dos clientes de um e-commerce não buscam somente pelo melhor preço. Buscam uma empresa que lhe atenda com agilidade, conhecimento e atenção, tanto no processo de venda como na pós venda.

Atualmente, existe muita concorrência no comércio eletrônico, e uma empresa não pode se diferenciar somente pelo preço, porque neste caminho, está fadada ao fracasso.

É caro adquirir um novo cliente (lead) pela internet, por isto é fundamental para que todos os clientes que entrarem em contato se tornem clientes. É importante que o atendimento seja bom a ponto de não somente converter a venda em questão, mas que transforme este contato em um cliente que efetive compras periodicamente com a empresa.

2. Pontos de atenção em uma venda on-line

- Seja cordial;
- Entenda a necessidade real do cliente;
- Demonstre segurança e conhecimento do que está vendendo;
- Demonstre pró-atividade;
- Aproveite as oportunidades de venda;
- Contorne as objeções do cliente;

2. Pontos de atenção em uma venda on-line

- Em caso de um pós-venda, ofereça a mesma atenção dada na venda;
- Elabore soluções para caso ocorra venda sem estoque - aguardando disponibilidade;
- Permita que o cliente seja atendido pelo canal de sua preferência (onicanal);
- Apresente argumentos para que o cliente feche a compra. Não mais tarde!.

3. Atendimento por e-mail / Chat

Atender um cliente por email/chat é muito diferente do atendimento presencial. O cliente não está ouvindo o tom de sua voz, e respostas incompletas, podem ter diversas interpretações. Por isto, é recomendável que se use uma linguagem profissional, bem embasada e escrita, para que a mensagem seja recebida de forma correta pelo cliente.

É, portanto, de suma importância que o atendimento seja feito:

- Com respostas completas e bem embasadas:
- Uso correto do português
- Evitar gírias e "minerês"
- Não sabe a resposta? Pergunte ao restante da equipe, pesquise na Internet
- Exemplo de resposta profissional: Prezado [nome do cliente], bom dia/ boa tarde. [... Resposta completa...]. Atenciosamente, Fulano, Nome da Empresa.

4. Atendimento por telefone

No atendimento pelo telefone, não existe o contato visual, o cliente só tem a sua voz! Por isto, é necessário que durante este atendimento, o vendedor:

- Passe segurança
- Atenda com "sorriso na voz"
- Use sempre um padrão que melhor recepcione o cliente "SA Ferramentas, [nome], boa tarde! Com quem falo? (...) Em que posso lhe ajudar?"
- Fale claramente
- Ouça o cliente antes de argumentar
- Tome cuidado com palavras e tons de voz que possam parecer irônicos, deboche ou retruque

5. Conclusão

- A venda não termina no momento do pagamento
- Trate o cliente como gostaria de ser tratado, em todas as circunstâncias.
- Lembre-se: O problema é seu, sim!

"Seus clientes mais insatisfeitos são sua maior fonte de aprendizado."

Bill Gates, fundador da Microsoft

Podemos alavancar os seus negócios.
Vamos conversar?



[E-mail: bruno@onicanal.com.br](mailto:bruno@onicanal.com.br)

[Telefone: \(31\) 99939-9800](tel:(31)99939-9800)

[Site: www.onicanal.com.br](http://www.onicanal.com.br)



Av. do Contorno, 4480 / 910 – Funcionários - Belo Horizonte – MG 30110-090