

PROGRAMA CUORE | Apoio ao Colaborador
Formação Contínua

Programa III:

Atendimento de Excelência a Clientes

Bem Vindo(a) à sua Formação

Na sequência de celebração de Contrato de Trabalho, a GI GROUP vem por este meio enviar o seu **Programa de Formação de Colaborador**.

Esta formação é de consulta obrigatória e corresponde à modalidade de formação inicial, a qual consideramos ser uma mais-valia, quer para o seu desenvolvimento pessoal e profissional, quer para a sensibilização dos princípios orientadores do presente Módulo, considerados de maior relevância, na garantia de um exercício profissional de excelência.

Estes cursos estão organizados em formação à distância e, na modalidade de auto formação, modalidade de aprendizagem individual que permite ao indivíduo aprender ao seu próprio ritmo, utilizando recursos específicos para o efeito e, que contribua para o aumento das suas competências pessoais e profissionais sem a necessidade do acompanhamento contínuo de um tutor ou formador.

Ao aceder a este Módulo, o/a Colaborador/a declara que se compromete a:

1. Aceder ao material formativo e dedicar o tempo necessário, para o seu desenvolvimento de competências e conclusão do presente Módulo;
2. Não transmitir a terceiros, sob qualquer forma, os materiais formativos recebidos.

Em caso de necessidade de suporte, p.f. contacte: formacao.colaborador@gigroup.com

Conteúdo Programático

TOP 7 Competências do Atendimento de Excelência

Se eu fosse Cliente...

A Missão

De BOM a EXCELENTE, no Atendimento

AGIR em vez de REAGIR

A Rota da Excelência no Atendimento

Debriefing de Formação – O que Aprendi

TOP 7 Competências do Atendimento de Excelência

- 1. Atitude Positiva** – Energia e entusiasmo, colocando o seu potencial e o dos outros ao serviço das metas a alcançar.
- 2. Escuta Ativa** - Prestar atenção e mostrar interesse pelo outro.
- 3. Foco na Solução** - Desenvolver os esforços necessários para a concretização eficaz de um solução positiva
- 4. Comunicação** - Estabelecer e manter relações positivas e profícuas com quem o rodeia
- 5. Trabalho de Equipa** - Espírito de colaboração e entreaajuda e conhecimento exacto do contributo a dar para o alcance de um resultado comum.
- 6. Confiança** - Coragem proveniente da convicção no próprio valor.
- 7. Persuasão** - Estratégia de comunicação utilizando recursos emocionais para a indução à aceitação de uma ideia, atitude, ou ação.

Se eu fosse Cliente...

1. Aquilo que **valorizo** é aquilo que procuro aplicar no meu desempenho diário?
2. Que análise faço dos meus pontos fortes e das minhas áreas de melhoria?
3. **SABER** (ter consciência do próprio desempenho) ...
...é o primeiro passo para alterar comportamentos!



*A importância de
“olhar para o
próprio umbigo”...*

A Missão

A razão de ser da nossa função

O motivo da nossa atividade diária

Aquilo que orienta a nossa abordagem

De BOM a EXCELENTE, no Atendimento

Bom Desempenho
Cumprir os standards do Atendimento



Excelente
Superar expectativas
Surpreender

AGIR em vez de REAGIR

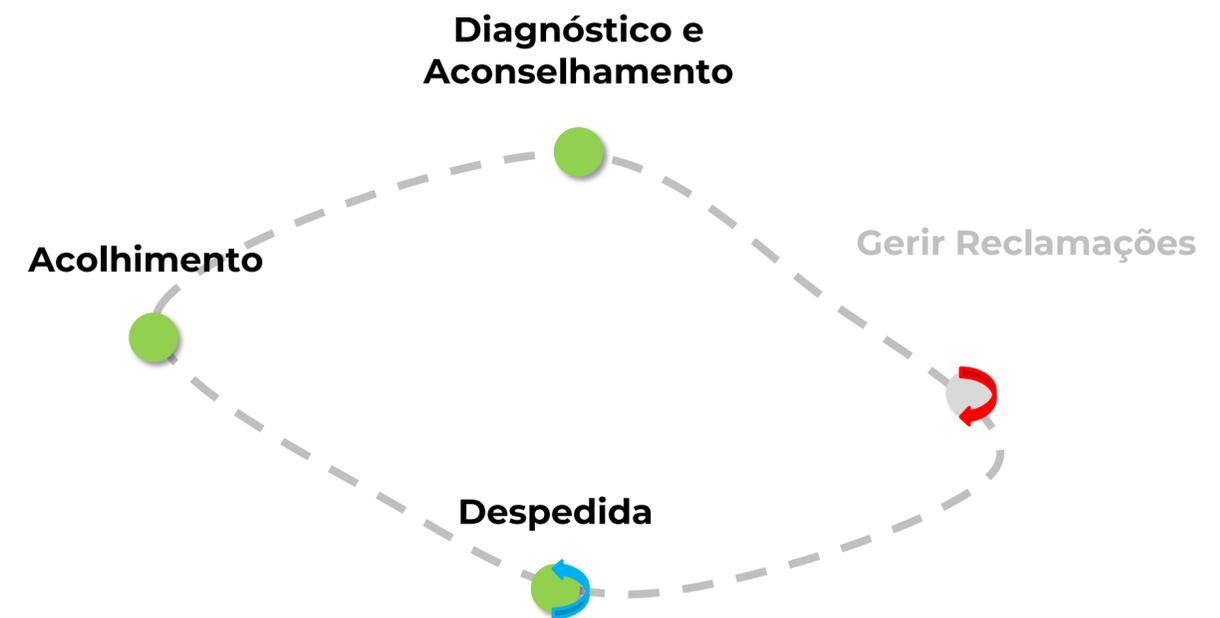
Se perceber a **mudança** como uma *ameaça*, estarei a comprometer a excelência do serviço.

Devo AGIR de forma a encarar a mudança como um DESAFIO, no qual esta é percebida como a possibilidade de melhoria da qualidade e satisfação de serviço.



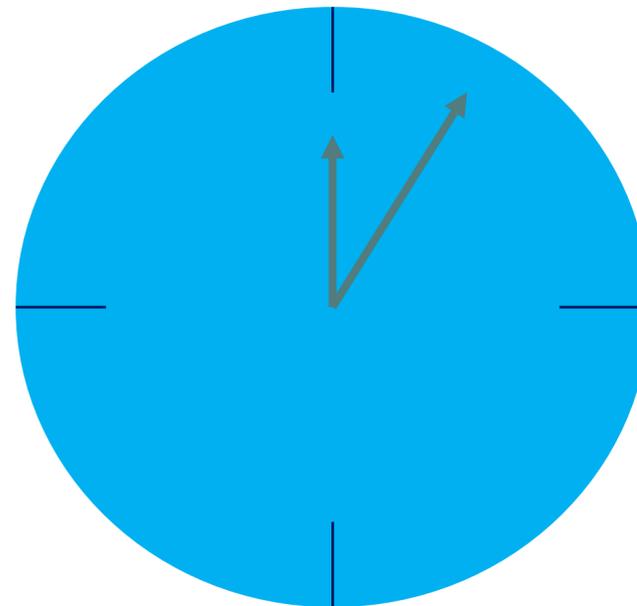
A Rota da Excelência no Atendimento

O Serviço de atendimento a Clientes impõe uma estrutura de etapas de atuação, com vista a garantir o alinhamento e uniformização nas práticas.



A Rota da Excelência no Atendimento - Acolhimento

Os primeiros 5 Minutos:



DETERMINANTES

ÚNICOS

INESQUECÍVEIS



PREPARAÇÃO

A Rota da Excelência no Atendimento - Acolhimento

Impacto Positivo



A primeira impressão também depende de NÓS!

Procure ficar muito bem na primeira fotografia que o Cliente lhe tira

Criar um impacto positivo desde o primeiro momento

A Rota da Excelência no Atendimento - Acolhimento

Preparação para o Acolhimento

Enquanto emissor	Enquanto receptor
Preparar Ser “Kiss” <i>(keep it short and simple)</i>	Estar disponível Escutar
Evitar interrupções Reduzir ruídos Usar tom adequado	Reformular Questionar
Adaptar mensagem Questionar Concretizar	Tomar notas
Evitar justificações	Evitar a crítica

A Rota da Excelência no Atendimento - Diagnóstico e Aconselhamento

Aplique a regra de ouro da comunicação, para servir com excelência: a **Escuta**

Quatro Níveis de Escuta a adaptar a cada contexto:

1º Ouvir sem escutar

2º Escutar selectivamente

3º Escutar activamente

4º Escutar empaticamente

A Rota da Excelência no Atendimento - Diagnóstico e Aconselhamento

O que é a **Empatia**

Tomar consciência das reacções do outro

Compreender o que ele está a sentir

Aceitar os seus sentimentos e necessidades

Ser empático é ser capaz de “calçar os sapatos” do outro.



A Rota da Excelência no Atendimento - Diagnóstico e Aconselhamento

Matriz de Questões para o diagnóstico e aconselhamento empático

	Abertas	Fechadas
Neutras “Como?” “O quê?”	REFLEXÃO LIVRE Informação máxima 	CONTROLO Sim ou Não 
Influenciadas “Qual?” “Porquê?”	REFLEXÃO ORIENTADA Informação condicionada 	PROCURA DE ACORDO Apenas “Sim” ou Apenas “Não” 

A Rota da Excelência no Atendimento - Diagnóstico e Aconselhamento

Preparação para o Diagnóstico e Aconselhamento

Enquanto emissor

- Esteja atento
- Demonstre interesse em escutar
- Coloque questões
- Demonstre empatia
- Reformule positivamente

Ferramentas

- Utilize um tipo de linguagem que o recetor perceberá;
- Utilize linguagem técnica apenas quando o recetor a domina também;
- Explique em detalhe o que for relevante ficar entendido, para assegurar clarificação entre as partes;
- Influencie positivamente sobre o fecho.
- Estabeleça compromissos concretos, garantindo que são realistas e exequíveis. *(Exemplo: eu ligo-lhe entre as 15h e as 16h)*

A Rota da Excelência no Atendimento – Gerir Reclamações

A maioria dos Clientes não reclama sempre que fica insatisfeito com um serviço que lhe é prestado

As reclamações ficam na memória mais tempo

O Cliente nem sempre tem razão, mas tem sempre emoção!

Uma reclamação bem gerida pode aumentar a fidelização do Cliente

A Rota da Excelência no Atendimento – Gerir Reclamações

Transformar Objeções em Perguntas

1º Escutar

...para revelar segurança e interesse

“Vocês nunca ligam de volta!”

2º Reformular Positivamente

...para mostrar empatia

“Vejo que procura um acompanhamento mais personalizado.”

3º Perguntar

...para direccionar para um contexto positivo

“Já realizou algum contacto direto com o nosso responsável, no último mês?”

A Rota da Excelência no Atendimento – A Despedida

Despedida – Fazer o Cliente voltar!



- Os últimos momentos são “inesquecíveis”
- Servir emoções positivas para cativar o Cliente
- Personalizar a despedida

“Obrigada pela sua visita/contacto!”

Resumimos-te os principais resultados alcançados através desta formação:

1. Conhecer a estrutura de atuação no serviço de excelência a clientes
2. Compreender o impacto da excelência de serviço para a Organização e Clientes
3. Discernir a(s) prioridade(s) e as ações a tomar
4. Assumir a necessidade de estar envolvido e motivado em alcançar a sua meta, como forma de se responsabilizar pelo(s) resultado(s)

Agora que concluíste esta ação, acede ao questionário de satisfação da formação [AQUI](#) (Passo obrigatório para a conclusão desta ação).