

## DICAS DE ATENDIMENTO



1. A boa vontade ao atender uma pessoa manifesta-se no olhar e no tom de voz.
2. A cortesia é produto da boa educação.
3. Cada pessoa deve ser atendida com um sorriso e um sincero desejo de ajudar. Jamais se deve julgar uma pessoa pela sua aparência.
4. O atendimento ao cliente é prioridade número "um". Portanto, deve-se interromper o que se está fazendo. Ele precisa sentir que toda sua atenção está direcionada a ele.
5. O local do estande deve estar sempre em ordem. Ter sempre à mão papel e caneta para anotações, principalmente do nome, para não ter de perguntar novamente.

6. Cumprimentar a todos indistintamente com um “bom dia” ou “boa tarde”, olhando-os nos olhos.
7. Perguntar ao cliente: “Em que posso ajudá-lo? E o deixar dizer o que deseja, escutá-lo atentamente para encaminhá-lo corretamente. Prestar atenção ao seu assunto.
8. Para compreender e entender o problema do visitante deve-se coletar as informações relevantes por meio da elaboração de perguntas: quem, o que, onde, por que, são perguntas que não devem soar como um interrogatório. Por isso, usar termos cordiais como: gostaria de saber se... o senhor poderia, por favor, me dizer... a senhora se incomodaria em me dizer... será que a senhora poderia me ajudar a saber se... o senhor faria o favor de...
9. Tratar as mulheres por “senhora” e os homens por “senhor”. Evitar tratamento de intimidade como “você”, “meu bem”, “minha querida”, “fofinha”. E palavras no diminutivo: minutinho, favorzinho, obrigadinha, recadinho.
10. Manter sempre contato visual e não interromper a pessoa quando está falando, por achar que já sabe o que ela quer.
11. Quando a pessoa estiver falando, não balançar negativamente a cabeça, não fazer caretas negativas, nem franzir a testa por discordar.
12. Evitar respostas negativas: “O senhor está errado”, “A senhora não sabe do que está falando”, “A senhora está numa fase negativa e está muito nervosa”.
13. Dar sempre prioridade no atendimento à pessoa que está a sua frente. Em caso de chamada telefônica, só atendê-la após pedido de licença e recebimento de permissão para tal.
14. Procurar falar pausadamente, de forma clara e sem pressa. Não falar com alimentos na boca, pois comer, mastigar goma ou palitos durante o serviço não faz parte de um atendimento profissional.
15. O ambiente do estande não é lugar para descontração total e bate-papos pessoais, “chacrinhas” com os colegas e comentários sobre problemas pessoais afetam o bom atendimento.
16. Usar o tom certo, suficiente para que a pessoa entenda sem precisar ficar repetindo as palavras.
17. Prestar informações corretas e precisar, com gentileza e segurança: “posso ajudá-lo com isso?”
18. Evitar dizer “não” no início de qualquer frase. Apresentar opções e soluções.
19. Evitar dizer: eu não sei; não podemos fazer isso; este assunto não é comigo; eu acho que...;
20. Evitar usar expressões como: né, tá, entendeu, hein, ahn.

**Por: Antonio Bittelbrunn Junior** - Mestre em Desenvolvimento Regional, Pós-Graduado em Planejamento e Gestão de Eventos Públicos e Privados, Pós-Graduado em Publicidade e Propaganda e Graduado em Turismo e Lazer. Atua a mais de 20 anos como consultor e organizador de eventos públicos e privados, feiras e congressos.