

Atendimento Emocional



Psicólogo Ivson Pereira

Ivson da Silva Pereira

- Licenciatura em Psicologia pela Unesp/Assis.
- Formação de Psicólogo pela Unesp/Assis.
- Aperfeiçoamento em Ludoterapia.
- Especialista Profissional em Psicologia Escolar/Educacional.
- Especialista Profissional em Psicologia Clínica.
- Especialização em Comunicação Empresarial.
- Psicólogo Clínico.
- Psicólogo Escolar (COEBB e Tyto Alba).
- Psicólogo do Apoio Psicopedagógico da FGT.
- Professor dos Cursos de Administração, Contabilidade e Logística da ETEC Comendador João Rays.
- Professor do curso de Pedagogia da FGT.
- Proprietário da Ivson Pereira Consultoria de Desenvolvimento Humano e Educação Corporativa.





**SHOW DE ATENDIMENTO
AO CLIENTE**



O **mercado** não está
cheio apenas de
concorrentes, mas
tem muitos
consumidores
exigentes que querem
tudo de **graça** e para
ontem.

'Não é possível obter resultados diferentes se você faz sempre tudo igual.'

'Albert Einstein'



Success

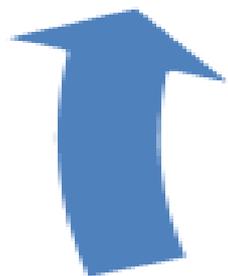


- **Perguntas**
- **Objecões**
- **Comentários**
- **Queixas**
- **Críticas**

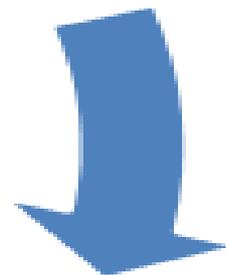
**Bom
atendimento**



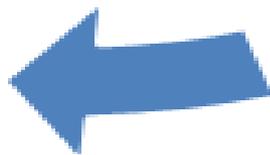
**Mais
clientes**



**Círculo Virtuoso
do Atendimento**



**“Saúde
Empresarial”**



**Mais
dinheiro**

COMO ATRAIR NOVOS CLIENTES E VENDER **MAIS**

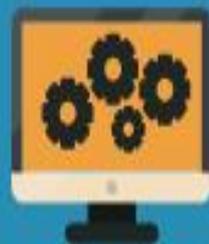
Fidelizar o cliente faz com que ele volte e indique sua agência



BUSQUE
Sempre um
Diferencial



CRIE
Conteúdo de
Forma Direta



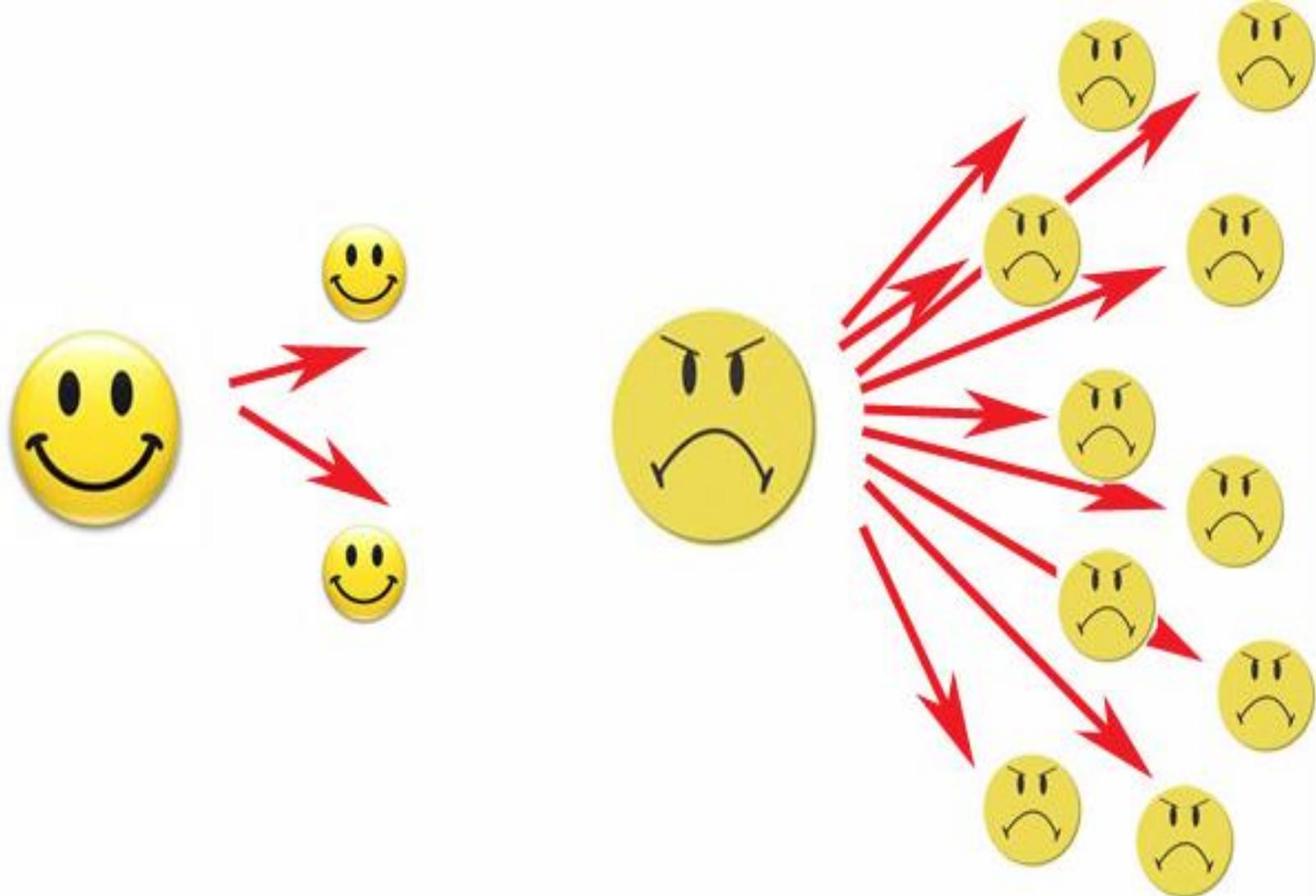
VENDA
Qualidade
de Vida

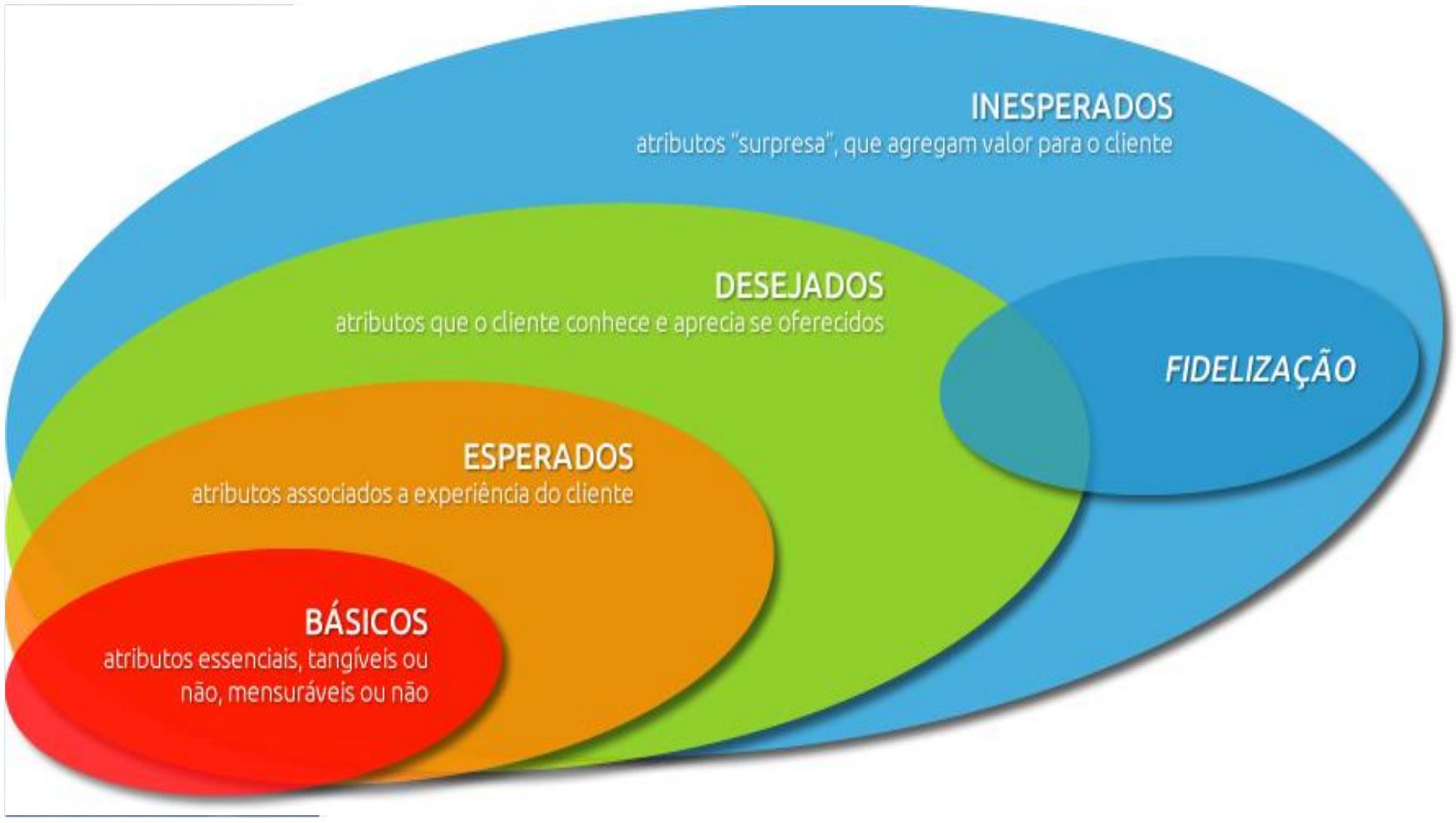


COMO CUIDAR TÃO BEM DO SEU CLIENTE A PONTO DELE NUNCA MAIS TE LARGAR

Basicamente existem dois momentos em que você pode causar uma boa impressão em seu cliente: antes e depois da venda.







QE

Habilidades
emocionais

QI



INTELIGÊNCIA EMOCIONAL



1 - Autoconsciência



2 - Lidar com emoções



3 - Automotivação



4 - Empatia



5 - Capacidade de se relacionar

By: hk

Inteligência Emocional

designed by freepik.com

01

AUTOCONSCIÊNCIA
Conhecer as próprias fraquezas,
emoções, forças e impulsos

02

AUTOGESTÃO
Praticar o autocontrole. Controlar
impulsos e atitudes ruins

03

EMPATIA
Conquistar. Levar em
conta os sentimentos dos outros

04

HABILIDADE SOCIAL
Capacidade de agregar. Conduzir
pessoas na direção que você deseja



Conheça
os tipos
de **Cientes**

Saiba
como
atendê-los





Cliente decidido

Sabe o que quer e tem conhecimento do produto/serviço. Já sondou os concorrentes e muitas vezes está pronto para fechar um acordo.

Dicas para atendê-lo:

Ouvir mais do que falar; Fazer a venda rapidamente; Deixar o cliente decidir a hora de fechar o acordo; Não competir em conhecimento com o cliente; Realizar demonstrações curtas; Usar linguagem técnica; Ser prestativo.



Cliente indeciso

Busca informações que subsidiem sua decisão de compra. Compara diferentes condições oferecidas pela concorrência.

Dicas para atendê-lo:

Fazer perguntas breves para descobrir o que o cliente está procurando; Deixá-lo à vontade, prontificando-se a atendê-lo; Mostrar-lhe rapidamente as opções disponíveis; Ter à mão todo o material de apoio à venda, como manuais, panfletos e folhetos; No momento apropriado, tomar pelo cliente a decisão de compra.



Cliente confuso

Tem uma vaga noção de seus desejos e necessidades. Mostra-se indeciso diante de muitas opções.

Dicas para atendê-lo:

Fazer perguntas básicas para descobrir seus desejos e necessidades; Limitar desde logo o número de opções conforme a disponibilidade da loja e as próprias necessidades do consumidor; Argumentar de forma simples e persuasiva.



Cliente apressado

Dá monstras de agitação e impaciência, consultando muitas vezes o relógio.

Dicas para atendê-lo:

Ser paciente; Atendê-lo como se ele fosse um cliente "decidido", fazendo demonstrações rápidas e simples; Se necessário, trata-lo com objetividade e realizar um rápido fechamento.

Cliente sem pressa

É metódico. Raramente compra por impulso e costuma pensar duas vezes antes de tomar qualquer decisão.

Dicas para atendê-lo:

Mostrar calma, paciência e interesse;
Limitar o número de opções para evitar indecisão;
Estar preparado para repetir os principais argumentos de venda;
Deixar que ele indique o momento adequado para o fechamento da venda.





Cliente comunicativo

Deseja apenas estabelecer um simples contato social.

Dicas para atendê-lo:

Agir com cortesia, ouvindo-o atenciosamente, mas procurando descobrir logo suas intenções de compra; Evitar, educadamente, assuntos não relacionados com o processo de venda; Deixa-lo vender para si mesmo, incentivando-o a discutir os méritos dos diversos produtos/serviços.



Cliente não-comunicativo

Difícilmente procura estabelecer qualquer tipo de comunicação verbal.

Dicas para atendê-lo:

Observar atentamente suas expressões e gestos; Limitar desde logo as opções disponíveis, com perguntas do tipo “sim” ou “não”; Elaborar um discurso que ele poderia assumir como dele mesmo.



Cliente atento

Costuma prestar muita atenção no que o funcionário diz. Tem o costume de fazer também muitas perguntas.

Dicas para atendê-lo:

Responder detalhadamente às suas perguntas, evitando, porém, ser cansativo; Encaminhá-lo gradualmente para o fechamento da venda.



Cliente desatento

Costuma chegar acompanhado de crianças impacientes ou estar preocupado com algum outro problema. Difícil prender sua atenção.

Dicas para atendê-lo:

Mostrar paciência; Limitar o número de opções oferecidas e não se aprofundar em eventuais demonstrações;
Procurar descobrir logo seus desejos e necessidades e então concentrar-se numa escolha e fechar a venda.



Cliente que só diz sim

Deseja ser socialmente aceito e frequentemente está disposto a gastar algum dinheiro com quem o receba bem.

Dicas para atendê-lo:

Esforçar-se para descobrir seus verdadeiros desejos e necessidades, evitando “empurrar” produtos/serviços, de modo a conquistar sua confiança e fidelidade; Formular uma série de perguntas do tipo “sim” para conduzir a venda a um fechamento positivo.



Cliente “estrela”

Gosta de atrair as atenções para si mesmo. Faz pedidos absurdos e tentando demonstrar mais conhecimento do que realmente possui.

Dicas para atendê-lo:

Mostrar paciência, não tomando como pessoais às críticas que ele possa fazer; Dar toda a atenção que ele deseja; Evitar discutir ou dar motivos para tanto; Apelar para seu ego, de modo a desarmá-lo em suas tentativas de argumentação; Procurar resolver os problemas por ele apresentados.

Cliente negociador

Deseja sentir que está ganhando alguma vantagem extra com a compra.

Dicas para atendê-lo:

- Ser prestativo e mostrar os benefícios do produto a ser vendido;
- Estar aberto a negociações, mas não ceder fácil, para evitar desconfiância.



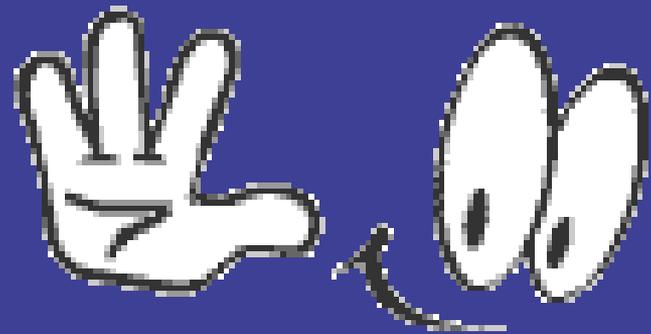


O seu cliente
está satisfeito com
seu atendimento?





Até a próxima!



IVSON PEREIRA
Consultoria

consultorivsonpereira@hotmail.com