



5 dicas para melhorar seu atendimento e fidelizar seus clientes em todos os canais de atendimento

Por Univoz Consultoria e Desenvolvimento de Pessoas.

Um bom atendimento é o cartão de visita da sua empresa: com ele, seus clientes sempre terão boas lembranças e não vão hesitar em procurá-la quando for necessário.

No recente Congresso Internacional da Gestão do Cliente – CIC, realizado em 04 de junho de 2018, foi muito debatido o quanto essa era digital trouxe uma disruptura das relações com os clientes. A multicanalidade é uma necessidade, “mas cada uma deve atender de modo específico, dentro do perfil do cliente usuário de cada canal”, refere Ana Elisa Moreira Ferreira, diretora da Univoz. Essa migração para o atendimento digital é uma forma de dar alternativas para o cliente resolver por conta própria suas necessidades mais simples. Então, o papel do humano será cada vez mais fundamental, migrando para ele resolver o que a tecnologia não solucionou. O congresso trouxe a reflexão sobre o quanto a capacitação forte de colaboradores especializados é uma necessidade real e urgente para a melhor jornada da experiência do cliente.

“Num mundo tecnológico de extremo avanço dos recursos digitais, as empresas estão preocupadas em como seus colaboradores são acolhidos, tratados, ouvidos para também acolher muito bem seus clientes. Afinal, se as máquinas passarão (já estão) a realizar desde processos rotineiros até análises de dados mais complexas, restará para nós, seres HUMANOS, colocar em prática nossa essência HUMANA”, refere Ana Elisa. Então, o caminho mais certo para obter resultados

positivos, para empresas e pessoas, é estimular o comportamento comunicativo e empático, a escuta atenta, a sociabilidade, as emoções e o seu sentir, e a capacidade de decidir contemplando essas habilidades não técnicas.

“Esses são comportamentos que podemos ter como formação, educação e valores, mas também podem ser estimulados e desenvolvidos nos profissionais de relacionamento, por meio desde um curso de atendimento ao cliente pontual, uma campanha para mudança comportamental, um estímulo por gamification ou capacitações mais profundas”, orienta a diretora da Univoz. As formas são variadas, o que não dá para esperar é que as pessoas, jovens e geralmente de primeiro emprego, de várias gerações e portanto, visões diferentes, tenham o bom senso de ampliar sua forma de relacionamento sem esse apoio das empresas.

Por isso, fazer um curso de atendimento ao cliente pode mudar a perspectiva do seu negócio. Confira essa e outras dicas para melhorar seu atendimento!

1. Invista em capacitação

Capacitação é a chave para aprender e desenvolver habilidades que vão ajudá-lo no dia a dia do seu negócio. Atender aos clientes é algo que pode ser aprendido: um curso de atendimento ao cliente, por exemplo, pode trazer novas perspectivas e desenvolver a competência comunicativa da equipe de modo que os clientes se sintam mais satisfeitos com sua empresa.

2. Pense em um atendimento humanizado

Muitas vezes, vemos o atendimento ao cliente como algo mecânico, sempre com o mesmo sorriso pouco verdadeiro, um roteiro a

ser seguido e um objetivo de reduzir o tempo de relacionamento para um TMA justo. Para fugir dessa imagem, pense no atendimento mais humanizado.

Seus clientes são indivíduos e, cada um de sua maneira, têm objetivos diferentes. Converse com eles, procurando entender suas dores e descobrir como resolvê-las. Um atendimento humanizado gera proximidade, transparência, confiança e segurança na relação empresa-cliente.

3. Melhore sua atitude profissional

Ter uma boa postura na hora de atender é um dos principais ensinamentos em um curso de atendimento ao cliente. Uma atitude acolhedora, uma escuta interessada, um comportamento que não seja agressivo e uma simpatia natural são ótimas maneiras de fazer seu cliente se sentir acolhido e garantir a fidelização.

4. Pense na imagem da empresa

Um atendimento inadequado não é ruim apenas para o profissional ou para o cliente: sua repercussão pode afetar toda a marca da empresa. Especialmente nos dias de hoje, em que as redes sociais são fundamentais para formar a opinião de possíveis clientes sobre sua empresa.

A empresa pode estar atenta à jornada do cliente e definir como transformar as pessoas, os processos e a qualidade do atendimento ao cliente, fortalecendo a imagem da marca.

5. Humanize todos os canais de atendimento

Como referimos no início de nossa conversa, os canais de contato com o cliente são variados de Chat a WhatsApp, do telefone as redes sociais, do e-mail ao presencial, cada

5 dicas para melhorar seu atendimento e fidelizar seus clientes em todos os canais de atendimento

uma necessita estar alinhado com a mesma filosofia de humanização. Portanto, entenda o estilo de cada cliente usuário de cada canal e desenhe uma conversa e uma linguagem específica para o melhor diálogo, trazendo uma experiência positiva para o cliente nessa jornada de relacionamento com sua empresa. A Univoz é pioneira no Brasil nos processos de humanização dos canais eletrônicos e humanos e exploramos isso em nossos cursos e consultorias.

Investir em um curso de atendimento ao cliente, em programas de capacitação e em consultoria para a Humanização dos Canais de Atendimento, é a melhor maneira de fidelizar seus clientes e fazer com que eles sempre se lembrem de sua empresa.



Para mais informações,
entre em contato conosco

www.univoz.com.br
univoz@univoz.com.br
Tel: (11) 3262-2009
 (11) 99448-4248

