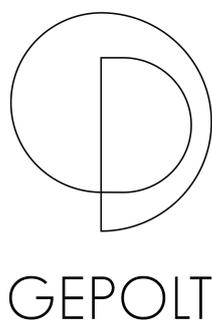


JORNADA EMPREENDEDORA

MÓDULO 4

AULA 1 ATENDIMENTO AO PÚBLICO



JORNADA EMPREENDEDORA

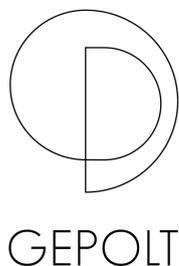
MÓDULO 4 - ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Bem vindas ao nosso módulo de “conexão”!

Esperamos que ao fim deste módulo vocês tenham diferentes conhecimentos para aplicar no atendimento ao cliente (pessoalmente ou pela internet) e na divulgação do seu produto ou serviço.

Hoje vamos focar no atendimento ao cliente, ok? Então vamos lá!

A primeira coisa que vocês precisam saber é que Atendimento ao Público é um serviço. Se você faz doces, por exemplo, o atendimento ao cliente é tão importante quanto fazer os docinhos.



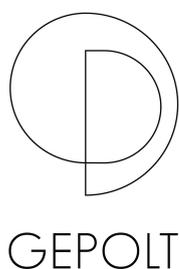
JORNADA EMPREENDEDORA

MÓDULO 4 - ATENDIMENTO AO PÚBLICO

1) Lembrem-se sempre desses princípios:

- **Boa comunicação:** é importante ter SEMPRE uma boa comunicação com seus clientes e informar tudo de forma CLARA. Se houver algum problema com o tempo de entrega, por exemplo, ou caso haja algum imprevisto, é importante sempre avisar ao seu cliente.

Se ele quer alguma informação, é importante ser DIRETA e não ficar enrolando sobre a informação. Não seja curta e grossa! Mas comunique-se de forma rápida e clara sobre a informação que a pessoa quer ou precisa saber.



JORNADA EMPREENDEDORA

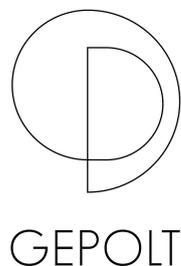
MÓDULO 4 - ATENDIMENTO AO PÚBLICO

1) Lembrem-se sempre desses princípios:

- **Conhecimento:** muito importante!

Se vocês decidirem fazer sabonetes e sacolinhas juntas e outra pessoa que não fez parte da produção for vender, ela **PRECISA** saber de tudo sobre o produto para sanar dúvidas que os clientes possam ter.

Hoje em dia cada vez mais pessoas tem restrições alimentares ou preferem comprar um produto que não cause nenhum dano ao meio ambiente, é importante que você saiba dessa informação não apenas para vender o peixe, mas para tirar as dúvidas dos potenciais compradores.



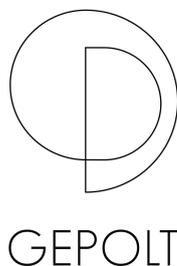
JORNADA EMPREENDEDORA

MÓDULO 4 - ATENDIMENTO AO PÚBLICO

1) Lembrem-se sempre desses princípios:

- Procure entender primeiro o que seu cliente quer

Evite, **AO MÁXIMO**, interromper o cliente quando ele está expondo uma situação. Quando você faz isso, você mostra que não se importa com o cliente e não está disposto a escutar o que ele tem a dizer. Isso afasta o cliente. Também é possível mostrar impaciência se você estiver na internet, no WhatsApp, Facebook ou Instagram. Por exemplo, escrever tudo em letras maiúsculas demonstra que você pode estar irritado ou gritando com o cliente. E isso não é bom para os seus negócios.



JORNADA EMPREENDEDORA

MÓDULO 4 - ATENDIMENTO AO PÚBLICO

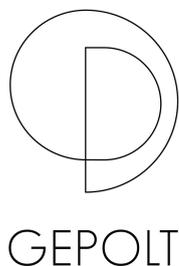
1) Lembrem-se sempre desses princípios:

-Empatia, Paciência e Adaptabilidade:

Clientes são, acima de tudo, pessoas. E como todas nós, os clientes têm dias bons e dias ruins; dias em que estão felizes, tristes, com raiva etc.

É importante manter sempre a postura e manter o mesmo nível de atendimento. É preciso saber lidar com surpresas, sentir o humor do cliente e se adaptar ao que surgir.

Para isso, também é necessário ter vontade e disposição para aprender.



JORNADA EMPREENDEDORA

MÓDULO 4 - ATENDIMENTO AO PÚBLICO

2) Combinar Ferramentas para Relacionamento com o Cliente:

É importante manter os clientes sempre **ATUALIZADOS** sobre o que você está fazendo.

Hoje, as principais ferramentas para o relacionamento com o cliente são as redes sociais (WhatsApp, Facebook, Instagram etc.).

O ideal é você usar 2 ou 3 mídias sociais ao mesmo tempo, mantendo os clientes sempre atualizados e quando eles comentarem algo **SEMPRE** respondê-los.

Isso é tudo por hoje. Até a próxima!

