



6 dicas de como melhorar o atendimento ao cliente e reter sua confiança

Melhorar o atendimento é criar uma cultura interna voltada para a resolução constante dos problemas do cliente

Muitos empresários se perguntam como **melhorar o atendimento ao cliente**. E esse já é um excelente sinal!

Indica que existe preocupação, por parte da empresa, em buscar prestar um melhor atendimento e, por consequência, ter um relacionamento duradouro com os clientes. O que faz com que eles procurem a empresa para solucionar mais problemas,

aumentem a confiança em relação ao serviço e vejam, na empresa, a melhor maneira de resolver futuros problemas.

Está sem tempo para ler o conteúdo? Gostaria de poder acompanhá-lo enquanto dirige, caminha ou realiza outra atividade? Então não perca tempo e ouça este artigo na íntegra. Basta clicar no play! Agradecemos o seu feedback nos comentários ☐

Criamos um Kit em parceria com a Endeavor e a NeoAssist com materiais complementares a este artigo. Vale a pena a leitura!



BAIXAR KIT

Se há algo importante para que você tenha sucesso no seu negócio é ficar em alerta para perceber se seus clientes não estão mais ligando para sua empresa. Acredite, é importante observar qualquer reclamação. Muitas vezes, elas simbolizam que seus clientes perderam qualquer esperança em sua capacidade de atendê-los.

Nesse caso, você não só terá que pensar em como melhorar o atendimento ao cliente. Em determinados casos, é necessário até refletir como **rever seu negócio de forma mais ampla**.

Preparamos uma apresentação com as principais dicas desse artigo. Confira a apresentação clicando na imagem abaixo. [Como melhorar o atendimento ao cliente e reter sua confiança](#), do [Agendor](#).

Para que continue crescendo, é fundamental que você enxergue o atendimento ao cliente como uma oportunidade única de fidelizar e mostrar toda sua preocupação com quem consome suas soluções.

O atendimento ao cliente é um processo que tem fim nele mesmo.

Ele contempla várias outras ações, podendo gerar múltiplos benefícios à sua empresa. Há empresas, inclusive, que aproveitam o atendimento para tentar [vender produtos ou serviços complementares, ou aumentar o plano vendido anteriormente](#).

Mas essa tática, é importante deixar claro, demanda treinamento e poder de percepção bastante elevado da pessoa que faz o atendimento.

Para se informar sobre outras abordagens diferenciadas de venda, veja os [4 segredos do Inside Sales que você precisa conhecer](#).

Neste texto, vamos apresentar como, só de mudar seu modelo mental e deixar de ver o atendimento necessariamente como um problema, você já pode obter resultados decisivos. Para isso, iremos apresentar 6 dicas de como melhorar o atendimento ao cliente.

O atendimento ao cliente, lembre-se disso, deve ser sempre uma oportunidade de fidelizar seus clientes. Para isso, você deve entregar valor!

Preparamos uma apresentação com as principais dicas desse artigo. Confira a apresentação clicando na imagem abaixo.

[Como melhorar o atendimento ao cliente e reter sua confiança](#)
from [Agendor](#)

O que é atendimento ao cliente?

O atendimento ao cliente é o conjunto de todos os esforços da empresa para que seus clientes tenham acesso às pessoas certas. Para isso, a área não atua somente para resolver problemas, mas para propiciar uma melhor experiência aos consumidores. Tudo de forma um tanto mais ampla. Com o

atendimento, os clientes podem:

- obter as respostas que precisam;
- acessar as informações que desejam;
- encontrar os serviços que procuram;
- solucionar seus problemas com rapidez e de forma satisfatória.

Não é pouca coisa! E é sempre importante ter essa definição em mente. Afinal, não há como melhorar o atendimento ao cliente sem entender perfeitamente o que ele é. Certo?

Para você entender melhor como melhorar o atendimento ao cliente na prática, neste texto, separamos algumas técnicas que podem ser usadas em diferentes momentos do atendimento. Aqui, apresentaremos de forma mais detalhada as 6 dicas seguintes:

1. Responder a solicitações e chamados;
2. Alinhar a linguagem;
3. Atender a reclamações;
4. Colher feedbacks;
5. Cultivar o relacionamento;
6. Entregar valor nas interações.



Passe todas essas recomendações para sua equipe e deixe claro para eles que é preciso assumir uma nova atitude em que eles são os protagonistas.

Afinal, para melhorar o atendimento ao cliente, é preciso, antes de tudo, ter a **determinação em resolver os problemas do cliente** e adotar mudanças. Isso é o que vai propiciar a transformação que você quer ver em sua empresa!

Para entender melhor sobre cada uma dessas dicas, acompanhe as informações a seguir.

Como melhorar o atendimento ao cliente?

Melhorar o atendimento ao cliente é um processo. Partindo do pressuposto que você não consegue fazer essa transição de um dia para o outro, o recomendado é adotar práticas e medidas para tornar cada vez mais sólido o atendimento.

Confira as 6 dicas abaixo:

1. Responder a solicitações e chamados

Assim que se recebe um chamado, deve-se deixar bem claro para o cliente toda a determinação da sua empresa em resolver seu problema, seja ele qual for.

Não se deve tentar adivinhar o que ele precisa. Ao mesmo, não é preciso se apressar, devemos deixar o cliente falar e ter cuidado ao receber suas informações.

Busque entender o que se passa. Faça perguntas relativas à solicitação do cliente para entender melhor o que ele precisa e, só depois de ter feito a leitura precisa da situação, passe a pensar no melhor caminho.

Além disso, durante o desenrolar da conversa, é bom repetir o que o cliente diz, com outras palavras, para se certificar que entendeu bem o que foi relatado.

Sugestões de soluções que realmente funcionam são bem vindas, orientando o cliente sobre o que deve ser feito.

Ao definir que procedimento tomar e instruir o cliente sobre as providências que serão solicitadas, nunca prometa algo que não se tem certeza se poderá ser mesmo cumprido.

Em casos de extrema importância, como o restabelecimento do fornecimento de uma matéria-prima, é extremamente necessário manter o cliente a par de todas as providências que estão

sendo tomadas e do andamento da resolução do problema.

Procure fazer isso passo a passo, antecipando-se a um contato dele em busca dessas informações.

Há muitos casos em que o cliente quer apenas fazer um desabafo, ser ouvido, mesmo que tudo já esteja em ordem ou em andamento. É interessante aproveitar para passar ao cliente um sentimento de segurança nas providências tomadas pela empresa.

Nunca se deve tentar resolver rapidamente um problema para passar ao próximo atendimento, “fazer a fila andar”. O cliente percebe isso. É de suma importância mostrar comprometimento e atenção, sempre!

2. Alinhar a linguagem

Para que o passo anterior seja executado da melhor forma e também para obter sucesso com as dicas seguintes, é fundamental alinhar a linguagem do seu time de atendimento.

Aliás, o ideal é que a linguagem de toda a sua empresa seja consonante ao falar com o público. Isso porque, dessa maneira, os clientes passam a enxergar sua empresa de forma única. Ou seja, sem contradições na forma com que se relaciona com os clientes.

Evidentemente, cada colaborador da sua equipe tem sua singularidade. E essas características próprias também são importantes, sobretudo para que você tenha uma empresa diversa e que tenha humanidade ao tratar os consumidores.

Ainda assim, é preciso que essa equipe esteja bem treinada e com a linguagem alinhada, o que é fundamental para **evitar possíveis lacunas**. A consequência disso, você deve estar imaginando, é propiciar uma experiência mais fluida para seus clientes – não importa a quantidade de interações que ele tenha com os colaboradores.

Mais do que um atendente ou colaborador específico, faça seus clientes terem confiança na sua empresa e previsibilidade no que ele vai encontrar quando procurá-la para um atendimento!

3. Atender reclamações

Inicialmente, deve-se concordar com o cliente nervoso, mostrando que vocês estão juntos para resolver seu problema. O que é verdade!

Não se deve ter receio de assumir erros e pedir desculpas.

Se o cliente começar a gritar, uma técnica é começar a falar um pouco mais baixo e demonstrar bastante calma e assertividade para resolver o problema. Normalmente isso pode fazê-lo mudar o tom de voz.

Existe um período crítico para resolver a reclamação do cliente, entre 24 e 48 horas. Ainda assim, essa meta nem sempre pode ser seguida, o que também vai ser variável, claro, de acordo com a complexidade de cada problema.

Caso extrapole esse período, é preciso entrar em contato com o consumidor, explicar o que ocorreu e quais as novas providências tomadas.

Em geral, o gestor ou empreendedor deve desconfiar se começar a não receber mais relatos de reclamações.

Ou elas estão sendo desviadas de você ou os clientes desistiram de sua empresa como um provedor confiável de soluções para eles!

Se seu problema é especificamente sobre como lidar com reclamações mais duras, confira nossas dicas sobre [como atender os clientes difíceis](#).

4. Colher feedbacks

Ao final de cada chamado é preciso perguntar ao cliente se suas solicitações foram plenamente resolvidas. Pergunte como ele classifica aquele atendimento e ainda peça sugestões de como servi-lo melhor.

Realize o feedback ativo: gestores ou sócios da empresa devem conversar regularmente com clientes-chave, descobrir o que admiram em sua empresa e o que precisa ser melhorado.

Depois, como prática, é preciso que a empresa informe aos clientes como vai usar essas informações e como esses dados serão revertidos em ações concretas.

Use as informações colhidas para conferir resultados, identificar lacunas no atendimento e **prover as melhorias adequadas** de forma prática e objetiva.

Os feedbacks são interessantes materiais para que você entenda como sua empresa está sendo vista e, mais do que isso, saiba como melhorar o atendimento ao cliente de forma mais específica.

5. Cultivar o relacionamento

Pense em seus clientes a longo prazo e lembre-se sempre da máxima: conquistar um cliente é muito mais caro que manter um.

No decorrer de seu relacionamento, seu cliente vai trazer muitas oportunidades para a empresa. Não perca isso por não atendê-lo corretamente quando precisava de você.

Transforme a percepção do mercado para que enxergue sua empresa como referência no atendimento das solicitações dos clientes. Faça isso buscando soluções satisfatórias sempre que os consumidores precisam delas.

Todo contato com o cliente deve ser feito com a mesma

satisfação dispensada a um novo cliente, aquele que sua empresa acabou de conquistar!

A empresa deve se atentar às mudanças do mercado e às novas práticas dos clientes. Não o inverso! Se seus clientes passam a precisar de atendentes bilíngues, por exemplo, você terá que providenciar isso. Se seus clientes buscam atendimento via WhatsApp, esse é o canal que você deve usar.

Mantenha contato regular com seus clientes, mesmo com aqueles que se tornaram habituais e compram “automaticamente”.

Vai ficar muito chato só conversar com ele se surgir um problema ou se ele atrasar um pagamento. Veja também [como lidar com clientes inadimplentes](#).

6. Entregar valor nas interações

A última dica, mais do que pontual, é algo que deve perdurar todo o seu processo de atendimento ao cliente.

Em qualquer interação, seja ela qual for, procure entregar valor ao cliente e demonstrar que sua empresa tem algo de especial. Isso o faz confiar nela e querer voltar.

Lembre-se, no entanto, que entregar valor não é necessariamente dar mimos e/ou acrescentar pontos de surpresa na interação. Mas simplesmente pensar em como cada um dos contatos pode agregar em valor e tornar sua marca mais consolidada.

O atendimento ao cliente é uma das principais ferramentas para você **entregar valor continuamente**. Assim, você garante que os consumidores continuem retornando e, mais do que isso, indiquem sua empresa a outras pessoas com brilho no olhar!

Quais ferramentas usar para melhorar o atendimento ao cliente?

Em geral, uma outra forma de melhorar o atendimento ao cliente é adotar ferramentas que o auxiliem a consolidar seus processos. E, por consequência, a ter mais robustez no que é entregue.

Para isso, costumam ser recomendadas ferramentas de [Net Promoter Score](#) (NPS), que ajudam sua empresa a contar com feedbacks contínuos de forma simples. E também de [sistemas de Customer Relationship Management \(CRM\)](#), imprescindíveis para que você consolide as informações em nuvem.

À medida que você aumenta a escala do atendimento que presta a seus clientes, é fundamental registrar e organizar informações de forma clara. Assim, quando seus clientes retornarem, os colaboradores da sua empresa vão saber exatamente o que se passou com essas pessoas.

Por consequência, a experiência pode ser muito mais precisa e customizada. Cativando ainda mais seus clientes.

Percebeu que o segredo de como melhorar o atendimento ao cliente é estar sempre presente? Permaneça na mente dele como o lugar certo para resolver qualquer ocorrência que surgir.

Você deve estar ao lado dele para assumir qualquer responsabilidade e auxiliá-lo a superar o que quer que tenha acontecido. Mesmo que seja um problema maior a nível de negócio.

Uma ótima maneira de gerenciar esse processo é implementando o [sistema CRM](#) Agendor. Baixe este Kit completo e saiba mais sobre o assunto sobre como sua empresa pode alcançar o [sucesso com CRM](#). Teste já!