

37 ERROS MAIS COMUNS NO ATENDIMENTO AOS CLIENTES



ERROS MAIS COMUNS NO ATENDIMENTO

1. NÃO COLOCAR O CLIENTE NO CENTRO DO NEGÓCIO

2. conversas paralelas

3. fofocas

4. Criticar a empresa e os produtos

5. Reclamar de um cliente para o outro

6. Informação errada

7. tratamento com desdém

8. Disputas internas

9. Falar mal do concorrente

10. Discutir com o cliente (publicamente)

11. Prazos e atrasos

12. Má vontade

13. Excesso de intimidade

14. Postura, linguagem e roupas inadequadas

15. Frieza

16. Falta de transparência

17. Falta de atenção

18. Reclamar de salário para o cliente ou perto dele

19. Cuidar de assuntos particulares durante o atendimento

20. Demora no atendimento



20. Demora no atendimento

21. Saudação inadequada ao cliente (telefone)

22. Demora para dar retorno

23. Inversão de papéis

24. Não solucionar os problemas e dúvidas

25. Falta de conhecimento

26. Soberba

27. Mau humor

28. Linguagem inadequada (muito técnico)

29. Não realizar pesquisa de satisfação

30. Falta de conexão com o cliente na abordagem

31. Falta de interesse em contribuir com o cliente

32. Falta de pós-venda

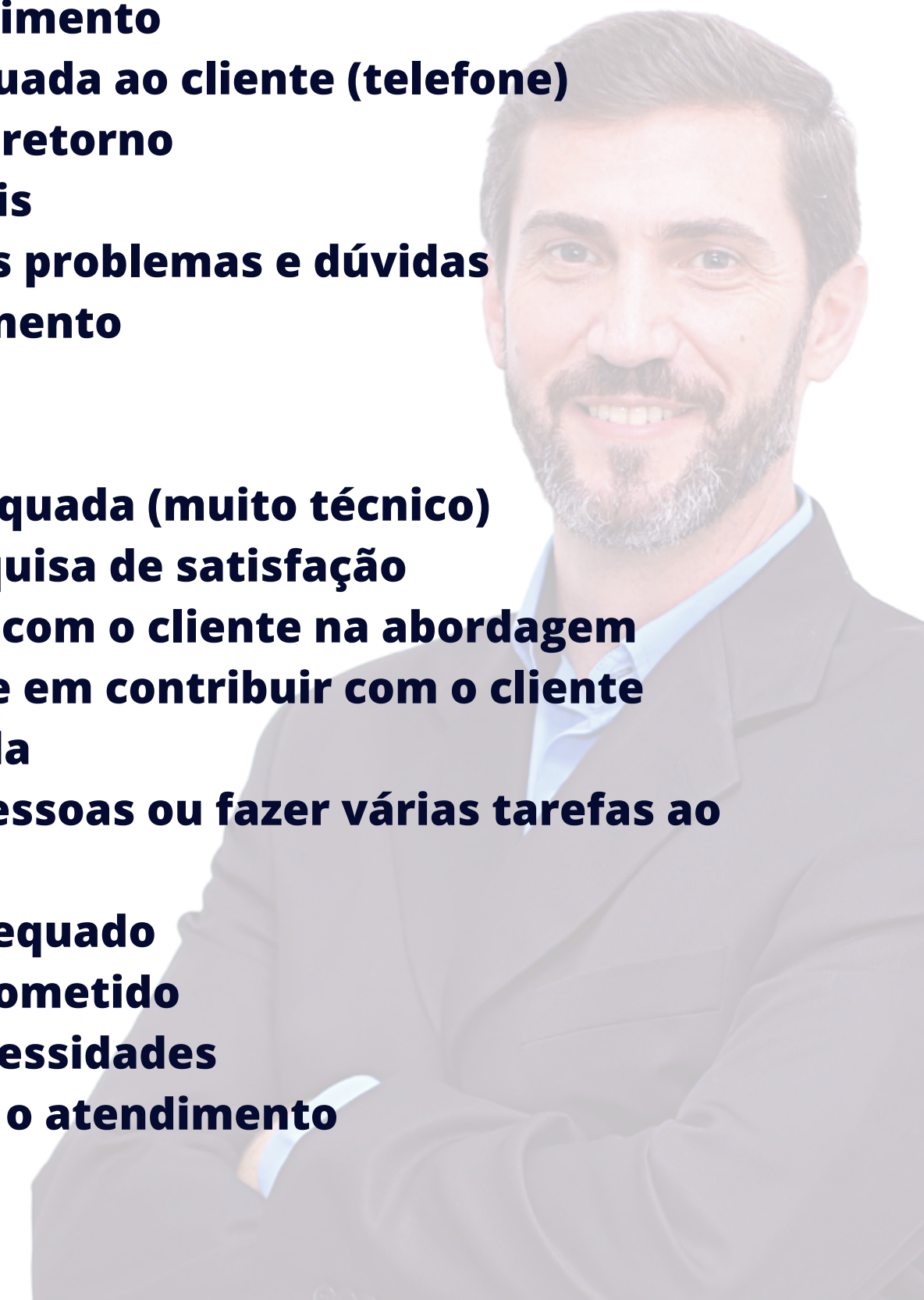
33. Atender várias pessoas ou fazer várias tarefas ao mesmo tempo

34. Tratamento inadequado

35. Não cumprir o prometido

36. Não levantar necessidades

37. Não personalizar o atendimento





O PODER DO ATENDIMENTO

para alcançar maiores e melhores resultados

FABIO FRASSON




Ser bem atendido interfere na decisão dos clientes
sobre ONDE COMPRAR?

**SIM. Para 77% dos consumidores,
ser bem atendido é o fator mais importante.**

Os clientes, realmente, levam em conta as recomendações de
amigos e parentes, na escolha de produtos e serviços?

**SIM. Para 74% dos consumidores, a recomendação é
importante, na escolha de produtos e serviços.**

* SCPC / CNDL (2019) / Ipsos(2019)



Mas será que as pessoas comentam sobre bons atendimentos recebidos, ou apenas falam sobre os ruins?

SIM. 70% dos consumidores brasileiros contam para os amigos e familiares, sobre bons atendimentos que receberam .

O atendimento interfere no nível de confiança que o cliente tem no vendedor?

SIM. Para 68% dos consumidores brasileiros, o bom atendimento aumenta a confiança no vendedor .

* Zendesk (2021)



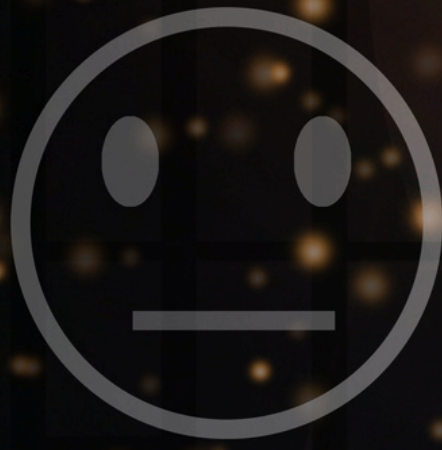
Será que os clientes **COMPRAM MAIS PRODUTOS** do que planejavam comprar, quando são bem atendidos?

SIM. 51% dos consumidores informaram que comprariam mais, se tivessem uma boa experiência de atendimento.

Os clientes, realmente, aceitam pagar mais caro em empresas que oferecem um bom atendimento?

SIM. 73% dos consumidores estão dispostos a pagar até 20% mais, em uma empresa que oferece uma boa experiência de atendimento

* Zendesk (2021)



JAMAIS SUBESTIME O PODER DO ATENDIMENTO

FABIO FRASSON



12-98182-0791



12.03