

# **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**

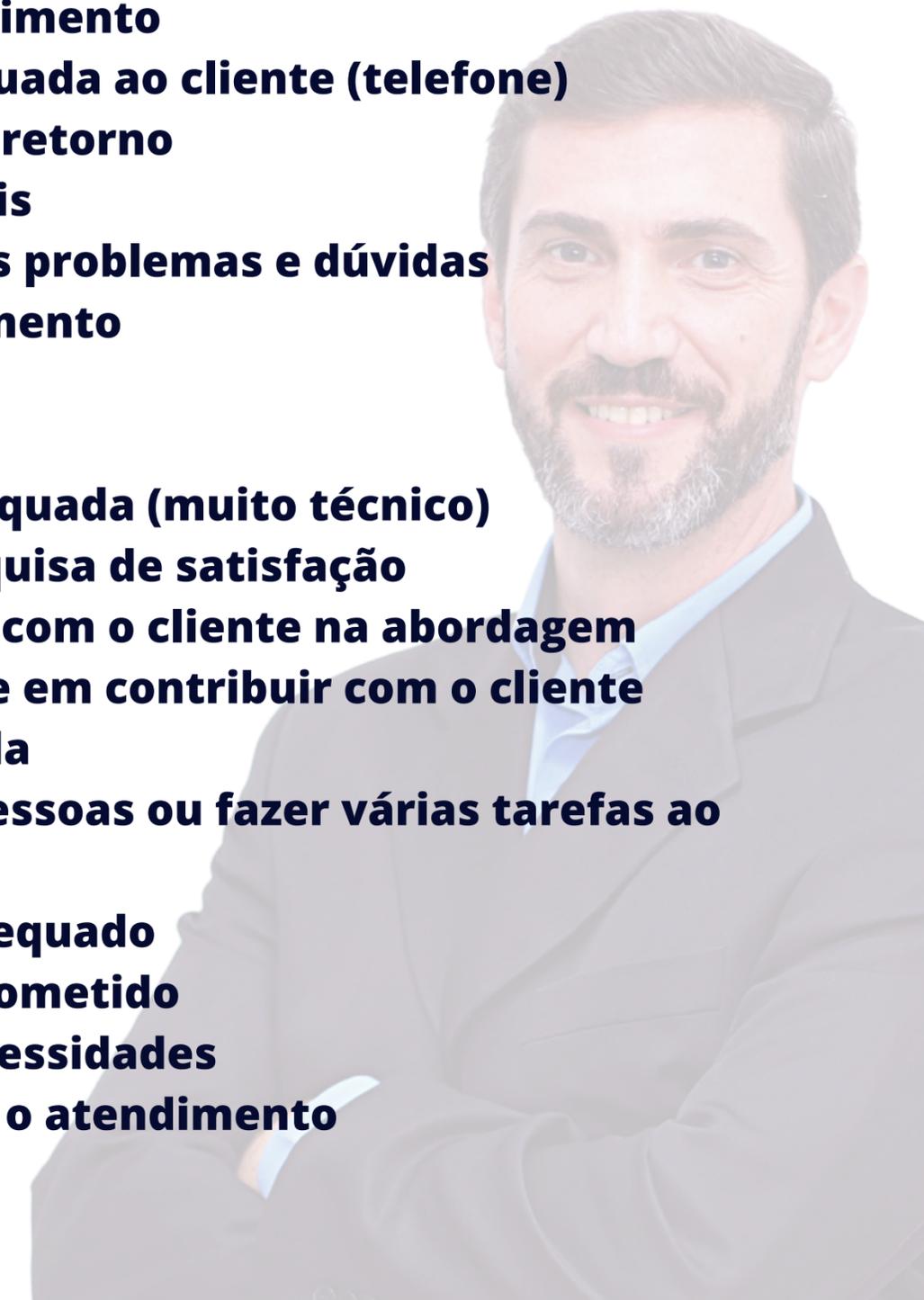
**33. Atender várias pessoas ou fazer várias tarefas ao mesmo tempo**

**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