



Autor:
Carlos Alberto
Pereira Passos

Comunicação e atendimento nota 10

Tecnicamente, um *bom atendimento* significa “atuar em conformidade com o esperado pelo cliente” e é fruto de muita disposição e treinamento em torno de 3C’s fundamentais: Comunicação, Comportamento e Cortesia.

Comunicação – é definida como o processo de troca ou transferência de conteúdo ou informação entre duas ou mais pessoas. Isto poderá ser feito, desde que as pessoas estejam predispostas a isto, de duas maneiras:

- 1 - Através da comunicação verbal – escrita ou falada.
- 2 - Através da comunicação não-verbal – uso da linguagem do corpo, tais como, mímica ou gesticulação, expressão facial e linguagem corporal.

No atendimento ao cliente estas duas condições são críticas. Entender o que se diz ou que se escreve (veja o exemplo da caligrafia médica em receituários!) é tão importante quanto compreender a linguagem do corpo. Expressões de medo, apreensão, pressa, dor, irritação, felicidade, etc, são facilmente percebidas por quem domina esta técnica. Obviamente, não devemos estar atento apenas à expressão verbal ou corporal do cliente, mas, acima tudo, de como as utilizamos para se comunicar com o mesmo.

Desenvolver um bom vocabulário, saber se expressar corretamente, falar no ritmo, tom e velocidade adequados são as recomendações críticas para o profissional de atendimento. Estudar os gestos, saber interpretá-los são ferramentas adicionais importantes e que podem ser adquiridas através de treinamento contínuo.

Nós, como clientes, percebemos um **bom atendimento**, em primeiro lugar,

pela maneira como as pessoas se comunicam conosco. Percebemos o grau de “disposição ou interesse” em nos atender pela expressão corporal, especialmente da face; percebemos o nível de gentileza pelo tom de voz e pela primeira mensagem de “boas-vindas”; percebemos e gostamos quando isto é favorável.

Uma das causas mais comuns de dificuldades na comunicação, refere-se ao profissional que não consegue separar seus sentimentos ou problemas pessoais e permite com que isto seja percebido pelo cliente durante o atendimento. Evite esta situação. Para melhorar sua comunicação e ganhar um “10” em atendimento ao cliente:

- Assuma uma postura profissional, enquanto desenvolve o trabalho;
- Ouça mais o cliente;
- Use mais os olhos para captar informações transmitidas pela linguagem corporal do cliente;
- Fale pausadamente e em um tom de voz amigável;
- Use a expressão do corpo, especialmente da face, para deixar o cliente à vontade e satisfeito pelo atendimento recebido.

Desenvolver um bom vocabulário, saber se expressar corretamente, falar no ritmo, tom e velocidade adequados são as recomendações críticas para o profissional de atendimento...

Carlos Alberto Pereira Passos
(Artigo publicado na Revista
Farmácia Brasil – Aché
Maio - junho/2005)

Carlos Passos, foi diretor de Suporte e Serviços Comerciais coordenando os departamentos de Treinamento, Administração de Vendas, Eventos, CRM/Comunicação com o cliente, Viagens e Logística da Pharmacia. Nos 32 anos de experiência na Indústria Farmacêutica ocupou cargos executivos em diversos laboratórios: Mead Johnson; Merck Sharp & Dhome; Richardson Merrel Moura Brasil; Glaxo; Rhodia; Farmitália Carlo Erba; Pharmacia & Upjohn e Pharmacia. Presta consultoria, Treinamento & Desenvolvimento para Indústria farmacêutica.

UpGrade Treinamento & Desenvolvimento

Rua Alvarenga, 797 sala 08
CEP 05509-001
City Butantã
São Paulo - SP

Tel/Fax: (11) 3031-4495
site:

www.upgradetd.com.br

Contato:
contatos@upgradetd.com.br