

# PRÁTICAS DO BOM ATENDIMENTO AO PÚBLICO

## EMPATIA

LUCIA CAMILO DE GODOY

DAE AMERICANA – DICOM

04/2018

# O QUE É EMPATIA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO?



É a ação de você conseguir se colocar no lugar do outro, entender suas expectativas e agir do jeito mais correto possível em relação a isso.

# NÃO CONFUNDA EMPATIA COM SOLIDARIEDADE

- ▶ Resposta solidária: “Também estou aborrecida por causa do atraso na execução do serviço”.
- ▶ Resposta empática: “Compreendo o motivo pelo qual essa questão a deixou aborrecida, farei o possível para resolver”.

A empatia demonstra seu profissionalismo e interesse, além de fazer com que os usuários se sintam importantes e compreendidos.

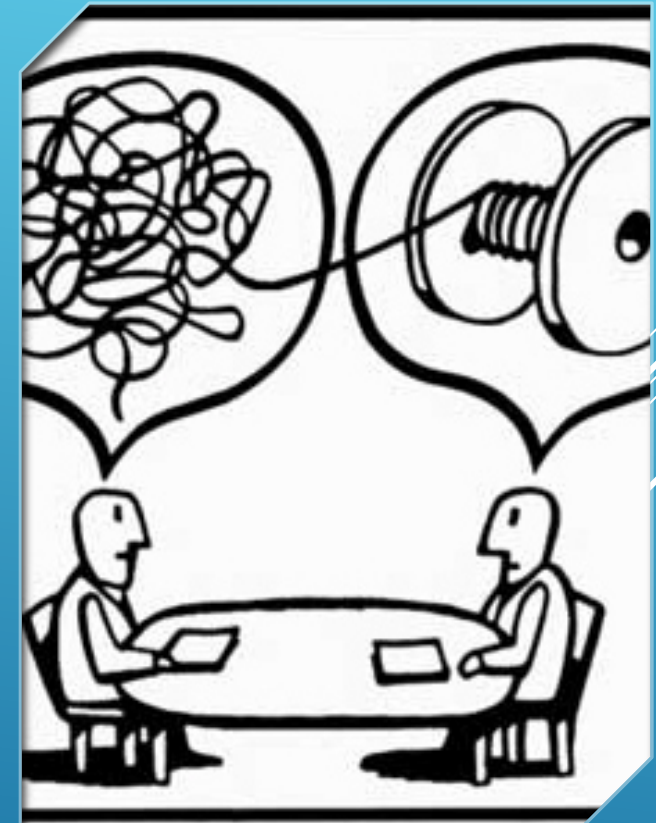
# COLOQUE-SE NO LUGAR DO USUÁRIO

Faça a si próprio essas duas perguntas:

“Como você gostaria de ser atendido?”

“É assim que você está atendendo?”

Para um bom atendimento é indispensável saber ouvir com paciência, sem interromper o usuário, mesmo que esse esteja com as emoções afloradas. Demonstre ao usuário que você está “desarmado” e pronto para receber as informações ou reclamações.



# SEJA CONSCIENTE E CORTÊS

Atenda bem e educadamente qualquer pessoa que se dirigir a você. Esqueça seus preconceitos e pare de formar impressões antecipadas e distorcidas dos usuários. Iniciar o contato com uma expressão do tipo “em que posso ajudá-lo(a), senhor(a)?”, é sempre bem aceita.



# APATIA E MÁ VONTADE JAMAIS!

Jamais podemos cometer o erro de atender demonstrando apatia ou má vontade.

**APATIA** – demonstra não se importar com os problemas do usuário. Age com indiferença, com aquele sentimento de “tanto faz”.

**MÁ VONTADE** – mesmo em situações simples de resolver, o atendente não presta as informações necessárias e nem toma nenhuma atitude.



# ATENDA DE IMEDIATO

**Nunca deixe uma pessoa esperando, principalmente se o que estiver fazendo não tiver relação com o seu trabalho.**

**Para quem espera, um minuto torna-se uma eternidade mas, após ter sido inicialmente atendida, a pessoa aguarda com mais calma.**



# PRESTE ORIENTAÇÕES SEGURAS E COM RAPIDEZ

Preste um atendimento eficaz, orientando o usuário em suas dúvidas de maneira clara e segura. Para isso, é importante estar bem informado sobre todos os aspectos de seu serviço.

O usuário deseja eficiência no atendimento, porém, cuidado para não passar a impressão de que você deseja se ver livre dele rapidamente. Não confunda rapidez com descaso.



# COMUNIQUE-SE ADEQUADAMENTE

Seja claro, fale a língua do usuário.

Evite:

- ▶ Dar ordens ao usuário. Ao invés de “o senhor tem de assinar aqui”, diga “por favor, o senhor poderia assinar nesta linha?”.
- ▶ Palavras ou expressões técnicas à pessoas com pouco conhecimento sobre o assunto, você pode confundir e inibir o usuário;
- ▶ Tratamentos íntimos, diminutivos, gerúndios, gírias e regionalismos.

# INSISTA EM AJUDAR O USUÁRIO

Um atendente proativo, precisa sempre ter em mente que ajudar o usuário a resolver seus problemas é o grande objetivo.

Evite o robotismo, é um erro sério definir o atendimento ao consumidor como um trabalho de rotina. Cada usuário exige um tratamento diferenciado, pois possuem necessidades diferentes.



**SEJA QUEM O USUÁRIO ESPERA QUE VOCÊ SEJA:  
ALGUÉM COM QUEM ELE POSSA CONTAR.**



**AGORA VAMOS À PRÁTICA!**

**OBRIGADA!!!**

[comercial@daeamericana.com.br](mailto:comercial@daeamericana.com.br)