



GOVERNO DO
Rio de Janeiro

**Secretaria de Estado de
Planejamento e Gestão**



FUNDO ÚNICO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

APOSTILA EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO

Julho/2009

**Diretoria de Seguridade
Gerência de Atendimento
Assessoria de Controle e Normas**

SUMÁRIO

1. Introdução	3
2. O profissional de atendimento	4
3. Postura do atendente	4
4. O olhar	5
5. O sorriso	5
6. Apresentação pessoal	5
7. Cumprimento caloroso	5
8. Tom de voz	6
9. Saber escutar	6
10. Agilidade	6
11. O calor no atendimento	7
12. Postura inadequada	7
13. A empatia – aspecto psicológico do profissional de atendimento	8

1. Introdução

Um dos principais compromissos do Rioprevidência, expresso em sua missão, é o de prestar serviços com excelência, eficiência, credibilidade, respeito e responsabilidade social.

É importante ressaltar que grande parte de nossos clientes procura os serviços deste Fundo quando está passando por momentos difíceis, como a perda de um ente querido, por exemplo. É exatamente nesse momento, que o responsável pelo atendimento deverá dispensar um tratamento respeitoso e digno, garantindo a preservação do direito de recebimento do benefício a que tem direito e que permitirá a oportunidade de manter seu padrão de vida.

Desta forma, se torna imprescindível a utilização desta apostila nas agências e postos de atendimento do RIOPREVIDÊNCIA, pois aborda questões relacionadas aos padrões de qualidade de atendimento,

REGRAS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Prestar um excelente atendimento ao cliente, é colocar em prática regras simples, mas capazes de proporcionar um atendimento eficiente.

- 1) O ponto de partida para o excelente atendimento é ter sempre em mente que o nosso cliente é a razão da existência da instituição.
- 2) Todos devem conhecer os serviços prestados pelo Rioprevidência, sendo proibido dizer “não sei” a uma pergunta do cliente. Em caso de dúvida, procurar orientação com a chefia imediata. Falar com segurança gera credibilidade e tranquiliza quem está sendo atendido.
- 3) Todos os atendentes devem gostar de trabalhar com o público, demonstrando equilíbrio ao lidar com pessoas. Os especialistas em gente sabem ouvir, são educados, flexíveis, compreensivos, fazem bom uso da empatia e conquistam a simpatia dos clientes.
- 4) A satisfação e a motivação do atendente refletem na qualidade de seu atendimento, facilitando a troca de informações, com reflexos positivos para os clientes.
- 5) É de suma importância ter o compromisso de que o atendimento deve ser sempre focado na satisfação das necessidades do cliente.
- 6) A comunicação com o cliente deve ser positiva, dedicando-lhe bastante atenção e escuta ativa, sem interrompê-lo quando estiver com a palavra. Somente assim o profissional poderá entender as suas reais necessidades, com eficiência e rapidez. É importante gravar e tratar o cliente pelo nome para personalizar o atendimento.
- 7) Todos os momentos de contato cliente-instituição não podem ser negligenciados em nenhum instante. Todas as perguntas merecem respostas.
- 8) Os problemas dos atendentes não serão resolvidos se forem transferidos para os clientes em forma de mau humor. Portanto, ao chegar ao local de trabalho, deve-se agir com profissionalismo, apesar das dificuldades para separar a vida pessoal da profissional. Convém lembrar que viver bem não significa ausência de problemas, mas saber administrá-los, porque eles fazem parte da vida de todas as pessoas.
- 9) A obrigação de quem atende é tratar todos os clientes com educação, cortesia, respeito, demonstrando o máximo de atenção e interesse, independentemente de sua aparência.

10) O tempo do cliente é precioso e a sua ligação telefônica é altamente importante, razão porque a está fazendo. Ao atendê-lo, demonstre entusiasmo, comprometimento e educação para que ele perceba interesse na solução dos seus problemas.

2. O profissional de atendimento

O profissional de atendimento deve entender que a sua principal atribuição é a de saber ouvir, compreender e atender às necessidades do cliente, fazer com que ele seja bem recebido, ajudá-lo a se sentir importante e proporcionar-lhe um ambiente agradável. Esse profissional é voltado completamente para a interação com o cliente, estando sempre atento para perceber as suas necessidades. Não basta apenas possuir conhecimentos técnicos sobre previdência, mas destacadamente demonstrar interesse em relação às necessidades do cliente e atendê-las.

Este profissional deve, também, entender o lado HUMANO de sua atividade, conhecendo as necessidades do cliente e procurando, sempre aguçar sua capacidade de percebê-lo. É necessário que tenha uma formação voltada para a convivência com pessoas e que goste de lidar com elas. Espera-se que se sinta realizado em proporcionar soluções para quem o procura e sentir-se feliz ao atendê-lo.

Entender a necessidade de manter uma ATITUDE POSITIVA, cultivando pensamentos e sentimentos positivos, que irão refletir no momento do atendimento. Apesar de ser uma tarefa desafiadora, é fundamental separar os problemas particulares dos que surgem no dia a dia do trabalho. O primeiro passo de cada dia, é iniciar o trabalho com a consciência de que o seu principal papel é o de ajudar os clientes a solucionarem suas necessidades.

Para trabalhar com atendimento ao público, alguns requisitos são essenciais ao atendente. São eles:

- ✓ Gostar de SERVIR e de fazer o outro feliz.
- ✓ Gostar de lidar com gente.
- ✓ Ser extrovertido.
- ✓ Ter humildade.
- ✓ Cultivar um estado de espírito positivo.
- ✓ Satisfazer as necessidades do cliente.
- ✓ Cuidar da aparência.

3. Postura do atendente

Podemos destacar três pontos necessários ao falarmos da POSTURA ideal para um atendente. São elas:

- **POSTURA DE ABERTURA:** que se caracteriza por uma atitude de humildade, mostrando-se sempre disponível para atender e interagir prontamente com o cliente. Esta POSTURA DE ABERTURA do atendente desperta alguns sentimentos positivos nos clientes, por exemplo:
 - a) Manter os ombros e o peito abertos passa ao cliente um sentimento de receptividade e acolhimento;
 - b) O olhar nos olhos e o aperto de mão firme traduzem respeito e segurança;
 - c) A fisionomia amistosa demonstra um sentimento de afetividade.
- **SINTONIA ENTRE FALA E EXPRESSÃO CORPORAL** caracteriza a existência de uma unidade entre o que dizemos e o que expressamos com o nosso corpo. Quando fazemos isso, nos sentimos mais harmônicos e confortáveis. Não precisamos fingir, mentir ou encobrir os nossos sentimentos e eles fluem livremente. Dessa forma, nos sentimos mais livres do stress, das doenças e dos medos.

- EXPRESSÕES FACIAIS: das quais podemos extrair dois aspectos: o aspecto **expressivo** ligado aos estados emocionais que eles traduzem e a identificação desses estados pelas pessoas; e a sua **função social** que diz em que condições ocorreram a expressão, seus efeitos sobre o observador e quem a expressa.

4. O olhar

Ao analisar a expressão do olhar, não vamos nos prender somente a ele, mas à fisionomia como um todo, para entendermos o seu real sentido. Um olhar brilhante transmite ao cliente a sensação de acolhimento, de interesse no atendimento e vontade de ajudar. Ao contrário, um olhar apático, traduz fraqueza e desinteresse, dando ao cliente, a impressão de desgosto e dissabor pelo atendimento.

Mas, você deve estar se perguntando: O que causa este brilho nos olhos? A resposta é simples: Gostar do que faz, gostar de prestar serviços ao outro, ou seja, gostar de ajudar o próximo.

O olhar facilita o atendimento, pois “quebra o gelo”. Olhar diretamente nos olhos do cliente dá credibilidade ao atendente.

5. O sorriso

O sorriso tem a capacidade de mudar o estado de espírito das pessoas. Pesquisas revelam que as pessoas sorridentes são avaliadas mais favoravelmente do que as não sorridentes.

O sorriso é um tipo de linguagem corporal e de comunicação não-verbal. Como tal, em algumas situações, expressa as emoções mais do que a linguagem falada e escrita. Dessa forma, podemos passar vários tipos de sentimentos e acarretar as mais diversas reações.

6. Apresentação pessoal

Que imagem você acha que transmitimos ao cliente quando o atendemos com as unhas sujas, os cabelos despenteados e as roupas mal cuidadas?

O atendente está na linha de frente e representa a empresa neste primeiro contato. Para transmitir confiabilidade, segurança e bons serviços, se faz necessário, também, ter uma boa apresentação pessoal.

Alguns cuidados de higiene pessoal são essenciais para tornar este item mais completo. São eles:

- ✓ Tomar um BANHO antes do trabalho diário: além da função higiênica, também é revigorante e espanta o cansaço;
- ✓ Apresentar-se sempre com unhas limpas, cabelos cortados e penteados, dentes cuidados, hálito agradável e barba feita;
- ✓ Roupas limpas e conservadas;
- ✓ Sapatos limpos;
- ✓ Usar o CRACHÁ DE IDENTIFICAÇÃO, em local visível pelo cliente.

A aparência é um aspecto importante para criar uma relação de proximidade e confiança entre o cliente e o atendente.

7. Cumprimento caloroso

O aperto de mão “frouxo” transmite apatia, passividade, desinteresse, pouca interação e falta de compromisso com o contato.

Ao contrário, o cumprimento muito forte, ao invés de trazer uma mensagem positiva, causa um mal estar, traduzindo hiperatividade, agressividade, invasão e desrespeito.

O ideal é ter um cumprimento firme, que prenda toda a mão, mas que a deixe livre, sem sufocá-la. Este aperto de mão demonstra interesse pelo outro, firmeza, energia, atividade e compromisso com o contato.

É importante lembrar que o cumprimento deve estar associado ao olhar nos olhos, à cabeça erguida, aos ombros e o peito abertos, estabelecendo uma sintonia entre fala e expressão corporal.

Não se esqueça: apesar de haver uma forma adequada de cumprimentar, esta jamais deverá ser mecânica e automática.

8. Tom de voz

A voz é potente transmissora de sentimentos e, associada às palavras, permite-nos conduzir o atendimento como desejamos.

Podemos dizer ao cliente: “a revisão de sua pensão deveria ser implantada este mês, mas por motivo de calendário de fechamento da folha, o seu reajuste só acontecerá para o próxima mês “. Conforme o tom de voz utilizado, seu volume e ritmo vamos perceber reações diferentes no cliente.

Se dissermos a frase com simpatia, naturalmente nos desculpando pela ocorrência e assumindo uma postura de humildade, falando com calma e num tom amistoso e agradável, percebemos que a reação do cliente será de compreensão.

Por outro lado, se a mesma frase é dita de forma mecânica, estudada, artificial, ríspida, fria e com arrogância, poderemos ter um cliente com raiva, gritando e exigindo providências da chefia.

As palavras são símbolos com significados próprios. A forma como a palavra é expressa altera seu significado de forma positiva ou negativa.

9. Saber escutar

Você sabia que existe diferença entre OUVIR e ESCUTAR?

Escutar é muito mais do que ouvir, pois é captar o verdadeiro sentido, compreendendo e interpretando a essência e o conteúdo da comunicação.

O ato de ESCUTAR está diretamente relacionado com a nossa capacidade de perceber o outro. E, para percebermos o cliente que está diante de nós, precisamos nos despojar das barreiras que atrapalham e empobrecem o processo de comunicação.

Para interagirmos e nos comunicarmos a contento, precisamos compreender o TODO, captando os estímulos que vêm do outro, fazendo uma leitura completa da situação.

Precisamos querer escutar, assumindo uma postura de receptividade e simpatia. Quando não sabemos escutar o cliente - interrompendo-o, falando mais que ele, dividindo a atenção com outras situações, tiramos dele a oportunidade de expressar seus anseios e necessidades. Corremos o risco de não entendê-lo e aborrecê-lo, pois não iremos conseguir realizar um atendimento eficiente.

A mais poderosa forma de escutar é exercitando a empatia. Ela nos permite escutar, de fato, o que está sendo dito, mas, para isso, é preciso que o atendente esteja sintonizado emocionalmente com o cliente.

10. Agilidade

Atender com agilidade significa ter rapidez sem perder a qualidade do serviço prestado. A agilidade no atendimento transmite ao cliente a idéia de respeito. Sendo ágil, o atendente reconhece a importância do tempo para o cliente e demonstra saber utilizá-lo adequadamente.

Quando há agilidade, podemos destacar:

- ✓ O atendimento personalizado;
- ✓ A atenção ao assunto;
- ✓ O saber escutar.

11. O calor no atendimento

O atendimento caloroso evita dissabores e situações constrangedoras, além de ser a comunhão de todos os pontos estudados sobre postura.

O atendente precisa sempre lembrar que o cliente deseja se sentir importante e respeitado. Na situação de atendimento, o cliente busca ser reconhecido e, transmitindo cordialidade nas atitudes, o atendente satisfaz às necessidades do cliente de estima e consideração.

Ao contrário, o atendimento áspero transmite ao cliente a sensação de desagrado, descaso e desrespeito, além de provocar uma resposta negativa, chamada de “efeito bumerangue”.

O EFEITO BUMERANGUE é bastante comum em situações de atendimento, pois ele reflete o nível de satisfação, ou não, do cliente em relação ao atendente. Com este efeito, as atitudes batem e voltam, ou seja, se você atende bem, o cliente se sente bem e trata o atendente com respeito. Se você atende mal, o cliente reage de forma negativa e hostil.

As pessoas que exercem a função de atendimento têm no SERVIR AO PRÓXIMO uma destacada missão em sua vida.

12. Postura inadequada

A postura inadequada é abrangente, indo desde a postura física ao mais sutil comentário negativo sobre a instituição na presença do cliente.

Em relação à postura física, podemos destacar como inadequado, o atendente que:

- ✓ Escora-se nas paredes ou encosta a cabeça na mesa por não estar atendendo naquele momento.
- ✓ Masca chicletes ou fuma no momento do atendimento;
- ✓ Come na frente do cliente;
- ✓ Grita para pedir alguma coisa
- ✓ Boceja, pois revela falta de interesse.

Em relação aos itens mais sutis, podemos destacar:

- ✓ Se achar íntimo do cliente a ponto de lhe pedir carona, por exemplo;
- ✓ Receber presentes do cliente em troca de um bom serviço;
- ✓ Fazer críticas a outros setores, pessoas, ou serviços na frente do cliente;
- ✓ Falar mal de outras pessoas;
- ✓ Usar o cliente como confidente de seus problemas pessoais;
- ✓ Reclamar na frente do cliente;
- ✓ Lamentar;

- ✓ Queixar-se de problemas salariais;

O mau profissional utiliza-se, ainda, de alguns chavões como forma de fugir à sua responsabilidade no atendimento ao cliente. Citamos aqui, os mais comuns:

- ✓ O senhor como cliente TEM QUE ENTENDER ...
- ✓ O senhor DEVERIA AGRADECER O QUE O RIOPREVIDÊNCIA FAZ PELO SENHOR...
- ✓ O CLIENTE É UM CHATO QUE SEMPRE QUER MAIS...
- ✓ AÍ VEM ELE DE NOVO...

Essas frases geram uma predisposição ao mau atendimento, e provocam uma resposta negativa do cliente. Provocam, conseqüentemente, um círculo vicioso, pois o atendente usa os chavões negativos e o cliente se aborrece e responde com desagrado.

Para quebrar esse ciclo, é preciso haver uma mudança radical no pensamento e postura do atendente.

13. A empatia – aspecto psicológico do profissional de atendimento

O termo empatia deriva da palavra grega EMPATHÉIA, que significa entrar no sentimento. Portanto, EMPATIA é a capacidade de nos colocarmos no lugar do outro, procurando sempre entender as suas necessidades, os seus anseios e sentimentos. Dessa forma, é uma aptidão pessoal fundamental na relação atendente - cliente.

Para conseguirmos ser empáticos, precisamos nos despojar dos nossos preconceitos e preferências, evitando julgar o outro a partir de nossas referências e valores.

A empatia alimenta-se da autoconsciência, que significa estarmos abertos para conhecermos as nossas emoções. Quanto mais isto acontece, mais hábeis seremos na leitura dos sentimentos dos outros.

Quando não temos certeza dos nossos próprios sentimentos, dificilmente conseguimos ver os dos outros. E a chave para perceber os sentimentos dos outros está na capacidade de interpretar os canais não-verbais de comunicação do outro, que são: os gestos, o tom de voz, as expressões faciais...

Esta capacidade está ligada ao envolvimento. Sentir como outro é envolver-se. Isto requer uma atitude de humildade. Sem ela é impossível ser empático.

Portanto, lembre-se:

- **OS EGOÍSTAS E ORGULHOSOS NÃO PODEM TRABALHAR COM O PÚBLICO, POIS ELES NÃO TÊM CAPACIDADE DE SE COLOCAR NO LUGAR DO OUTRO E ENTENDER OS SEUS SENTIMENTOS E NECESSIDADES.**
- **AO CONTRÁRIO DOS EGOÍSTAS, OS EMPÁTICOS SÃO ALTRUÍSTAS, POIS AS RAÍZES DA MORALIDADE ESTÃO NA EMPATIA.**