

ÍNDICE GERAL

Introdução	IX
PARTE I – ORGANIZAÇÃO <i>VERSUS</i> INDIVÍDUO	1
Capítulo I – O Mundo Organizacional	3
As organizações: sua missão, valores e cultura	4
A imagem da organização	6
O indivíduo na organização	8
Os clientes	9
Clientes internos e clientes externos	10
Capítulo II – O Sucesso Profissional	13
A competência profissional	16
A vertente dos saberes	20
O comportamento ético-profissional.....	21
Erros éticos	23
Capítulo III – Relacionamento Interpessoal	25
O que é o relacionamento interpessoal e a sua importância	26
Conhecer os atores no processo de atendimento	27
Conhecer-se a si próprio.....	27
Conhecer o próximo: as hierarquias e os colegas (clientes internos).....	29
Conhecer o cliente externo.....	31
Capítulo IV – A Comunicação Interpessoal	33
A comunicação e a sua importância.....	34
Elementos do processo comunicacional.....	34
Mensagem	34
Emissor	35
Os interlocutores	35
Os “ruídos” na comunicação.....	36
Ruídos através do canal.....	36
Ruídos do código (Linguagem).....	37
Efeito gerado – a resposta (<i>feedback</i>).....	37
A comunicação verbal e não verbal.....	38
Como comunicar de uma forma eficaz.....	39
Saber ouvir e analisar.....	40
Como superar as barreiras a uma comunicação eficaz.....	41

PARTE II – O MUNDO DO ATENDIMENTO	43	Organização ao telefone.....	93
Capítulo V – A Arte de Saber Atender	45	Comunicar bem ao telefone	93
As atribuições de quem está envolvido no atendimento	46	Etiqueta ao telefone	94
Conhecer a organização para um bom atendimento	47	Atendedor automático de chamadas/ <i>voice mail</i>	95
Comprometimento de quem atende com a imagem da organização	48	Gravação da mensagem	96
A comunicação e a voz como identidade pessoal.....	49	Resposta às mensagens	96
A linguagem profissional de quem faz atendimento	51	Atendimento por <i>email</i> (correio eletrônico).....	96
O <i>marketing</i> pessoal	52	Capítulo VIII – Situações Comuns ao Atendimento Presencial e Telefônico	99
Identificar os aspectos positivos e negativos do atendimento	54	Ainda como responder profissionalmente.....	103
Requisitos para o atendimento	55	O pronome de tratamento “você”	103
Aspectos negativos no atendimento	56	Um caso sobre o pronome de tratamento “você”	104
O atendimento departamentalizado	57	“Você” e a publicidade	104
O atendimento e as novas tecnologias	58	Pedir desculpas	104
Atendimento automático.....	58	Quando a desculpa se torna uma constante	106
Tipos de atendimento automático	59	Atendimento personalizado	106
Mensagem de atendimento em espera.....	60	Saber colocar as perguntas certas	107
Os centros telefônicos de relacionamento (<i>call center</i>)	60	Perguntas abertas	108
Capítulo VI – Atendimento Presencial	63	Perguntas fechadas.....	109
Apresentação pessoal	64	Perguntas específicas	110
O que não deve constar do guarda-roupa profissional.....	65	Perguntas direcionadas	110
Expressão facial.....	66	Perguntas de escolha alternativa.....	111
Expressão corporal.....	68	Perguntas hipotéticas	111
Restantes partes do corpo.....	68	Perguntas a serem evitadas	111
Os tiques nervosos.....	70	Tornar o interlocutor acessível	112
Os tiques verbais ou vícios de linguagem	70	A excelência no atendimento	112
Os princípios e as estratégias no atendimento	72	Falar sobre a concorrência.....	114
Os princípios	72	Capítulo IX – Foco no Cliente	115
As estratégias	73	A qualidade no atendimento.....	116
Etiqueta no atendimento presencial	77	O atendimento e a gestão do conhecimento	119
Capítulo VII – Atendimento Telefônico e por Email	83	Os diferentes tipos de clientes	120
Regras para um bom atendimento telefônico	84	Capítulo X – As Situações Difíceis no Atendimento	123
O que não fazer no atendimento telefônico	87	Como lidar com situações difíceis	124
Soletrar ao telefone.....	88	Estratégias para administrar situações difíceis.....	125
Palavras-padrão para soletrar	88	Transformar problemas em soluções	128
Alfabeto radiotelefônico internacional	88	Como lidar com um cliente insatisfeito	130
Alfabetos internacionais para soletrar.....	89	A importância da reclamação.....	131
Como soletrar.....	91	Passos para resolver uma situação difícil.....	131
Como preparar uma chamada telefônica.....	91	O cliente tem sempre razão?	136
Tomar a iniciativa de fazer um telefonema	92	Aprender a dizer “não”	136

Dicas sobre a melhor maneira de dizer "não"	137
O "não" e a excelência no atendimento	139
Lista de palavras e expressões negativas	140
Como responder ao cliente	141
Capítulo XI – Tudo Isto é Atendimento	143
O atendimento e as atitudes	144
Desempenho processual	145
Desempenho pessoal	145
Atitudes ativas	145
Atitudes catastróficas	146
Atitudes reativas	147
Atitudes proativas	147
Os diversos tipos de atendimento	148
O serviço ao cliente	149
Atributos essenciais para prestação de um atendimento com excelência	150
Aspetos que podem originar um mau atendimento	151
As regras para excelência no atendimento e fidelização de clientes	153
Outros fatores que se prendem com o atendimento	154
O atendimento e as instalações	154
Tempo de espera	155
Atendimento privilegiado	156
Atendimento <i>front office</i> e <i>back office</i>	156
Atendimento de serviços	157
Atendimento na área da saúde	158
Atendimento em loja	159
Atendimento em organização	162
Algumas histórias de atendimento	163
Caso de um atendimento personalizado	163
Caso de um atendimento de barreira intransponível	164
Caso de um atendimento ineficaz e arrogante	164
Caso de um atendimento a um cliente maldisposto e não colaborativo	165
Caso de um atendimento numa esplanada de um café	166
Como solucionar o atendimento ao cliente que fala "em círculos" e de forma demorada	167
No atendimento presencial	168
Atendimento com computador	169
Considerações Finais Sobre a Excelência no Atendimento	171
Bibliografia	175
Índice Remissivo	177