

Erros comuns no atendimento e como evitá-los

Manter a equipe de vendas bem treinada para um bom atendimento evita problemas e contribui para a retenção e a fidelização de clientes.



Perder clientes ou tê-los falando mal da empresa são preocupações constantes do empreendedor. Para evitar que esses temores se concretizem, é necessário manter a equipe de atendimento capacitada e apta a solucionar possíveis impasses que venham a ocorrer na hora da compra.

Um bom atendimento é quesito obrigatório quando se trata da fidelização do cliente. Ao ter suas expectativas em relação à empresa atendidas, o comprador sente-se atraído a voltar e ainda torna-se um potencial divulgador dos produtos ou serviços oferecidos.

É preciso que a equipe de vendas compreenda que o momento da compra não é simplesmente uma troca monetária, mas uma oportunidade de interação interpessoal entre o vendedor, que representa a empresa, e o cliente.

[Clique aqui](#) e saiba quais aspectos mais influenciam o consumidor a optar por uma empresa.

Problemas no atendimento

Falhas no atendimento são os principais motivos de insatisfação dos clientes. As causas podem ser as mais diversas:

- Vendedores despreparados, que não sabem esclarecer dúvidas ou dar informações sobre o produto ou serviço oferecido pela empresa.
- Reclamações relacionadas à qualidade do atendimento, ocasionadas por inabilidade do vendedor, seja no trato ou na resolução de problemas.
- Demora no atendimento.
- Falta de canais de comunicação entre o cliente e a empresa.
- Dificuldade na resolução de problemas, como trocas ou devolução de produtos com defeito.

Treinamento da equipe

A principal medida que deve ser tomada para solucionar problemas no atendimento é a capacitação da equipe de vendedores. É preciso que eles conheçam o perfil dos clientes, a área de atuação da empresa e as especificidades dos produtos e serviços comercializados.

Os treinamentos precisam ser constantes e focar o perfil dos vendedores, que devem estar aptos ao diálogo e à resolução de possíveis problemas que aconteçam durante a compra.

Suporte da empresa

A responsabilidade do atendimento, no entanto, não é apenas da equipe de vendedores. É necessário que a empresa tenha estrutura necessária para que o processo de venda tenha êxito.

Assim, o empreendedor precisa manter a equipe de funcionários satisfeita para atender às demandas de clientes, principalmente nos períodos de maior movimento. A estrutura física do empreendimento também deve ser adequada para que se evite a demora no atendimento, que é uma das principais causas de reclamações.

Além disso, é fundamental que a empresa seja clara em suas práticas, mantendo os clientes informados sobre quais os procedimentos de troca e de devolução de produtos por defeito, por exemplo. Isso faz com que o consumidor não seja pego de surpresa, caso necessite desses serviços.

Outro item imprescindível é a manutenção de canais de fácil acesso para comunicação com os clientes. Se a empresa dispõe de serviços de atendimento que funcionem, o cliente pode solucionar possíveis problemas com rapidez e facilidade, aumentando a credibilidade do negócio.

Atender bem para fidelizar

O bom atendimento, aliado à qualidade dos produtos, é essencial para fidelizar a clientela. E vale ressaltar que a boa imagem da empresa não se faz apenas no ato da venda, mas também no pós-venda.

Portanto, ao ser bem atendido e ter suas expectativas atingidas, o cliente sente confiança na empresa e torna-se um divulgador dos produtos e serviços por ela ofertados.

Saiba mais

Leia o artigo do Sebrae: [Atendimento de qualidade – 11 dicas para atender bem](#)