

30 FRASES DE ATENDIMENTO PARA ENCANTAR O CLIENTE



INTRODUÇÃO

Há quem diga que atender bem é uma arte. E, de certa forma, não deixa de ser! Afinal, para encantar o cliente moderno é necessário um conjunto de habilidades, como empatia, paciência, domínio do conhecimento, criatividade e - por que não? - jogo de cintura.

Mas, você sabe como colocar tudo isso em palavras? A comunicação utilizada durante o atendimento é tão importante quanto as características do profissional à sua frente.

Ao mesmo tempo em que ela tem o poder de aproximar, pode acabar afastando os consumidores menos engajados. E este não é o objetivo do suporte, certo?

Então, reunimos **30 frases de bom atendimento** para gerar um contato muito mais envolvente com o seu público.

Prepare as anotações e boa leitura!

Antes de continuar...

Ei, quero te contar uma coisa! O script de atendimento é uma ferramenta muito interessante para melhorar a fluidez do suporte ao cliente, estabelecendo um padrão de qualidade para o serviço e uma base de apoio para os agentes.

Porém, para que a abordagem não pareça engessada, vamos combinar alguns princípios básicos?

- 
- Seja espontâneo;
 - Atue com transparência;
 - Não enrole o cliente;
 - Promova um atendimento humanizado;
 - Entregue mais do que o cliente espera.

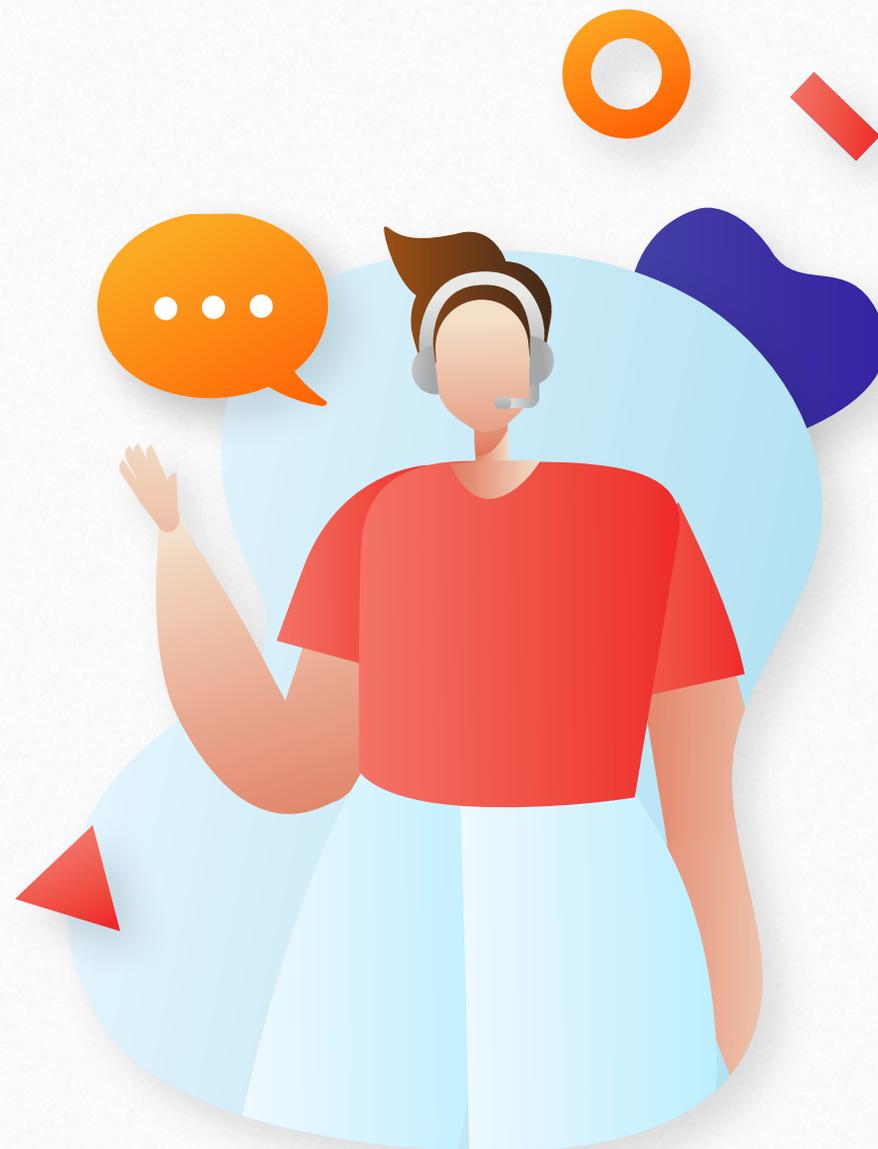
SUMÁRIO

<u>Primeiro contato</u>	<u>5</u>
<u>Coletando mais informações</u>	<u>6</u>
<u>Reconhecendo um problema</u>	<u>7</u>
<u>Tranquilizando o cliente</u>	<u>8</u>
<u>Dando instruções</u>	<u>9</u>
<u>Enquanto o cliente espera</u>	<u>10</u>
<u>Gerando aproximação</u>	<u>11</u>
<u>Lidando com o cliente irritado</u>	<u>12</u>
<u>Encerrando o contato</u>	<u>13</u>
<u>Realizando uma venda</u>	<u>14</u>

Primeiro contato

Ao recepcionar o cliente, apresente-se, demonstre cortesia e mostre que você está à sua disposição.

- Bem-vindo ao suporte [inserir nome da empresa].
Meu nome é [inserir nome]. Como posso atendê-lo(a)?
- [Inserir nome da empresa], bom dia / boa tarde / boa noite!
Meu nome é [inserir nome]. Como posso te ajudar hoje?
- Olá! Meu nome é [inserir nome] e eu falo do suporte [inserir nome da empresa]. Antes de começarmos, gostaria de pedir um número de telefone para eu retomar o nosso contato, caso ele seja interrompido.



Coletando mais informações

Nem sempre o cliente fornece todas as informações necessárias para a resolução do seu problema. Quando isso acontece, é preciso ter paciência e questioná-lo de forma cortês, utilizando perguntas pouco invasivas.

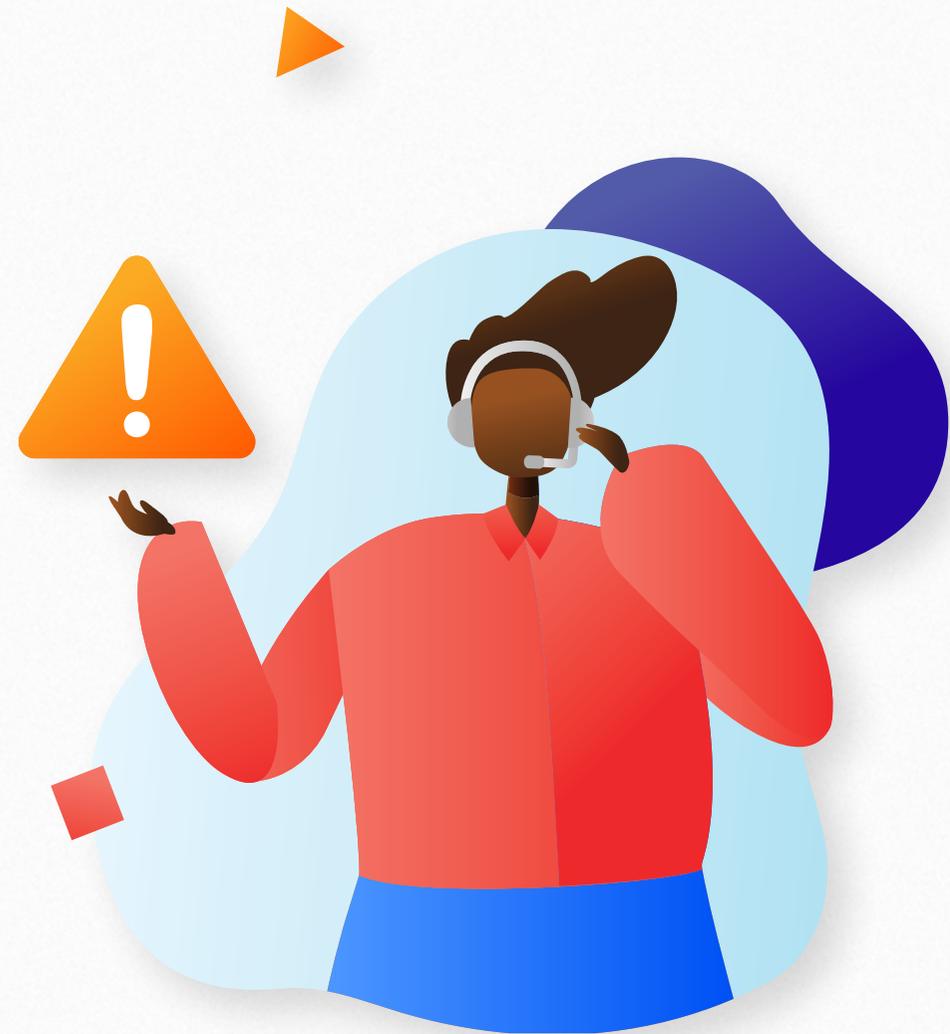
- Então, o que eu entendi até agora é que [...] seria bacana se você pudesse me falar um pouco mais sobre essa questão.
- Seria ótimo se você pudesse me passar apenas mais alguns detalhes para ter certeza que eu entendi a sua questão.
- Para dar andamento na sua solicitação de forma assertiva, podemos repassar os pontos principais da sua questão?



Reconhecendo um problema

Quando o cliente tem um problema com a empresa ou com a solução adquirida, é preciso reconhecer o erro e demonstrar empatia. Lembre-se: só prometa o que você pode cumprir.

- Compreendo a sua posição e o impacto que você está sentindo. Me empenharei em tentar encontrar uma solução para isso.
- Me coloco no seu lugar e compreendo a sua situação. Não medirei esforços para tentar ajudá-lo(a) da melhor maneira possível.
- Já me inteirei do seu problema e dos reflexos que ele está tendo na sua operação. Vou verificar agora mesmo o que posso fazer para melhor te ajudar.



Tranquilizando o cliente

Ao compreender o problema do cliente e reconhecer suas preocupações, é importante tranquilizá-lo de forma positiva.

- Muito obrigado(a), é ótimo que você tenha nos alertado para essa questão.
- Concordo que você tenha este ponto de vista. Vamos dar uma olhada nisso...
- Definitivamente, garanto que tentarei encontrar um caminho para resolver essa questão.

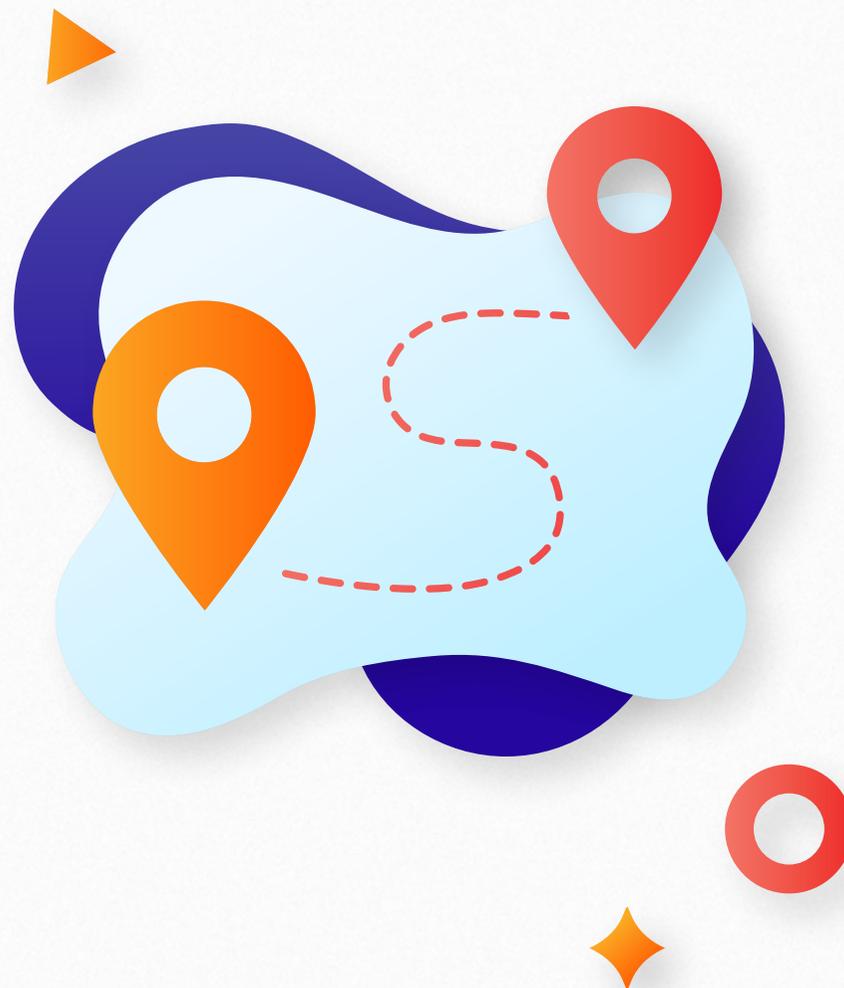


Dando instruções

Ao orientar o cliente, a comunicação deve ser objetiva, ajudando-o a ir de A a B com mais facilidade.

- Tudo o que você precisa fazer é...
- Uma maneira simples de mudar isso é...
- Assim que você receber...

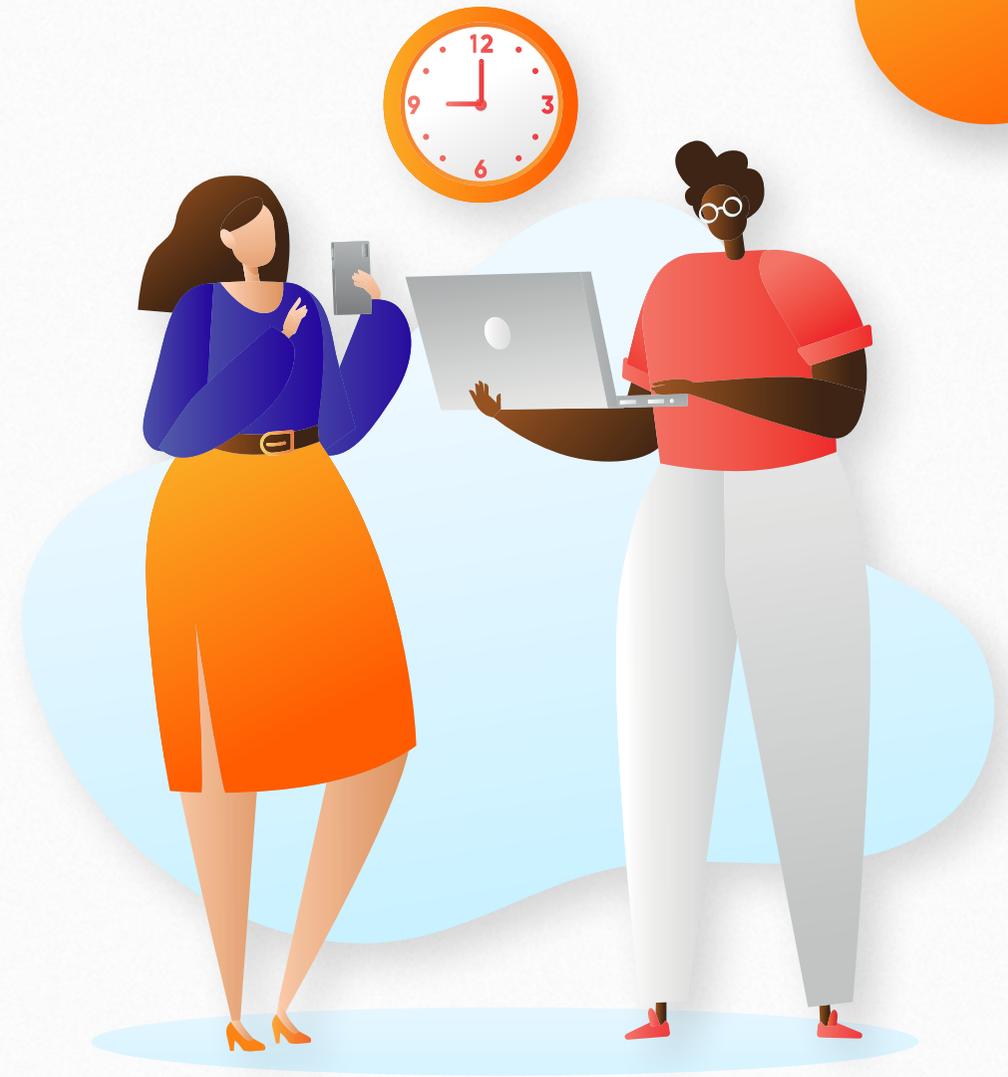
Precisando de uma direção?
Baixe o fluxograma e descubra onde
você está falhando com o seu cliente.



Enquanto o cliente espera

Quando for necessário deixar o cliente aguardando para verificar alguma informação, explique o motivo e solicite gentilmente que aguarde.

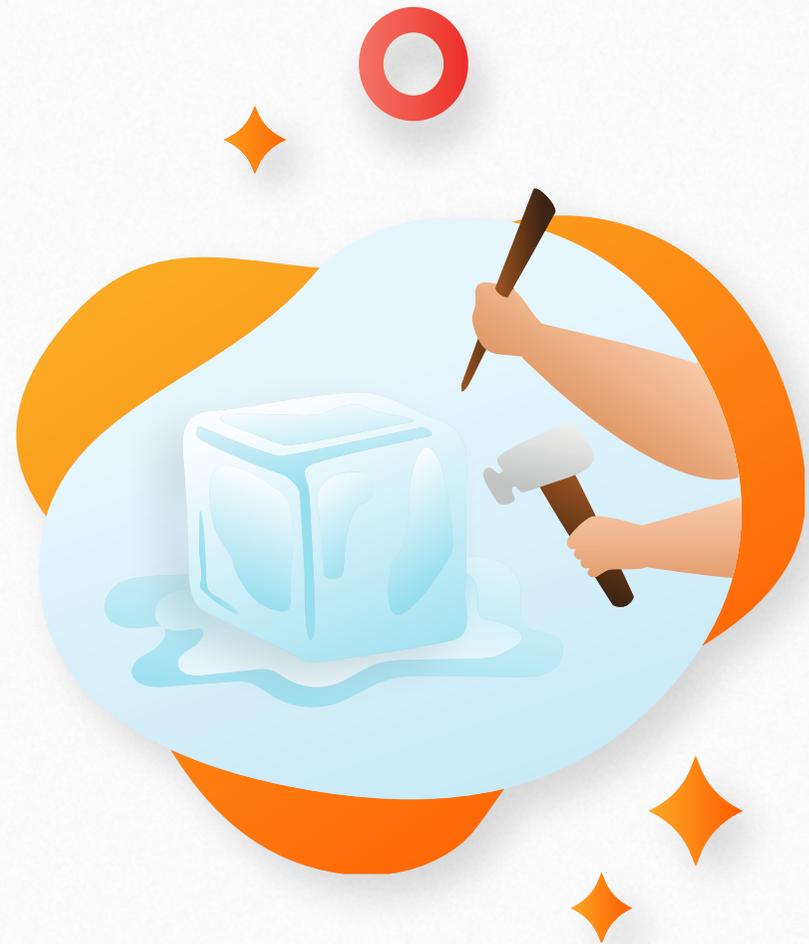
- Você se importaria se eu o(a) colocasse em espera por um minuto ou dois, enquanto rapidamente busco seus dados?
- Vou enviar o link para o seu endereço de e-mail [confirmar endereço]. Se quiser aguardar uns minutos, eu posso passar o resto do processo com você...
- Estou fazendo o possível para agilizar este processo.



Gerando aproximação

Enquanto o agente e o cliente aguardam por algo durante o atendimento ou quando ele chega em seu estágio final, é bacana utilizar frases para quebrar o gelo ou informar em que passo está o processo.

- O que estou fazendo por você agora é...
- Não se preocupe, este é um erro comum...
- Como está o tempo onde você está hoje?
Melhor que aqui, espero...

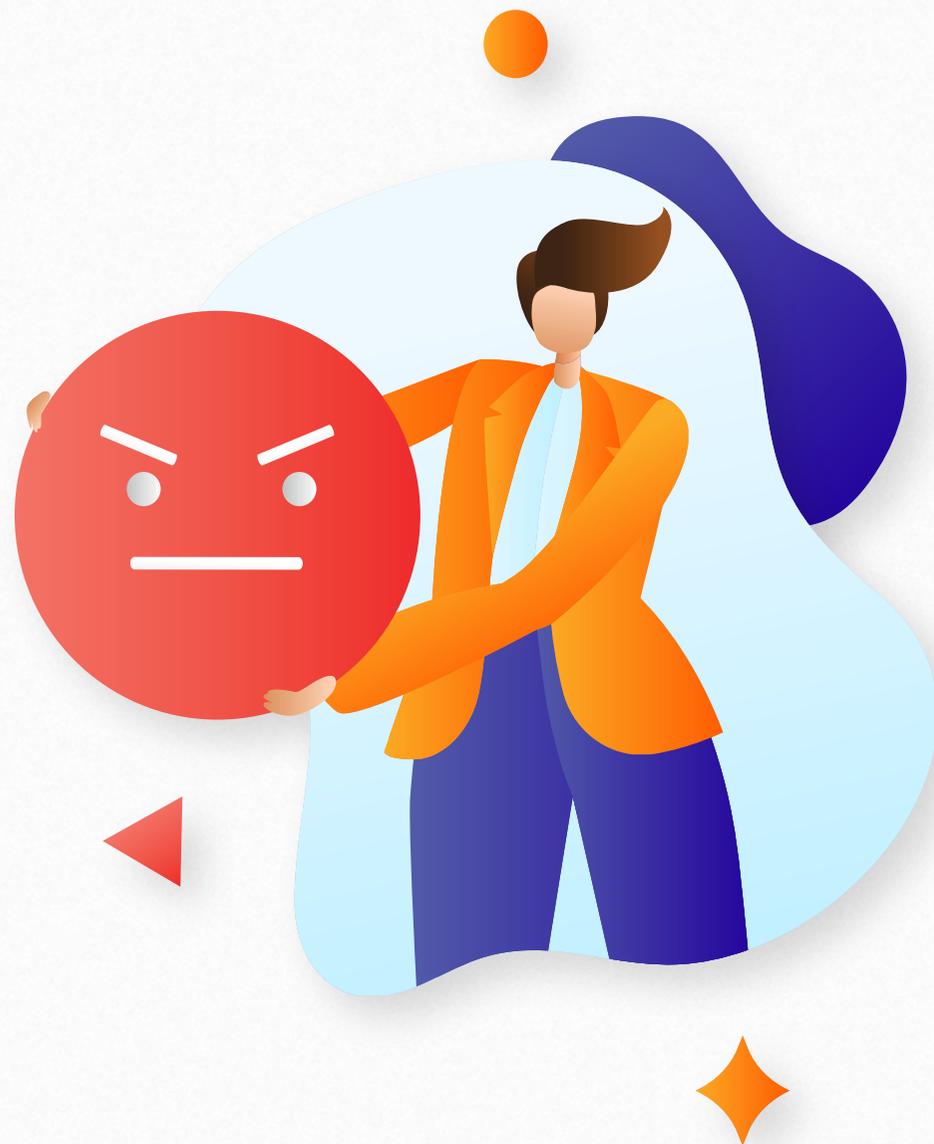


**Não é magia, é Customer Success! [Baixe o e-book](#)
e aprenda a estruturar a área na sua empresa.**

Lidando com o cliente irritado

Algumas frases positivas têm o intuito de melhorar o humor dos clientes descontentes, para tornar o atendimento mais leve.

- Sempre valorizamos os clientes que desejam dar seu feedback. Não deixarei de repassar o que você me disse para o meu supervisor.
- Quero muito ajudar a solucionar sua questão. Para isso, só deixa eu entender o que está acontecendo. Você poderia me repassar o ocorrido para construirmos juntos os próximos passos?
- Sua opinião é muito importante para nos ajudar a construir um produto / serviço sempre melhor.



Encerrando o contato

Após solucionar a demanda do cliente, fornecer um breve resumo da conversa e explicar as próximas etapas, o que resta a fazer é finalizar com uma declaração de fechamento positiva.

- Posso ajudá-lo(a) em mais alguma questão?
- Obrigado(a) pelo seu contato, e se surgir alguma dúvida adicional, basta nos procurar novamente. Será um prazer atendê-lo(a)!
- Espero ter conseguido resolver as suas dúvidas. Nossa solução atendeu a sua expectativa?



Realizando uma venda

Estar em contato com o cliente também é uma oportunidade de “vender” outras áreas da empresa. Nesse sentido, uma funcionalidade bem explicada ou uma simpática sugestão podem ser um fator decisivo para levá-lo à compra. Mas, cuidado para não agir de forma insistente.

- Temos outros produtos que podem atendê-lo(a) de uma forma mais completa...
- Que tal verificar de perto os benefícios do serviço? Posso lhe oferecer um teste totalmente grátis.
- Percebi a sua necessidade em [...] e ficaria feliz em recomendar um plano mais adequado.



Agora, uma frase para você: já conhece o Movidesk?

Com este script em mãos, só falta uma coisa para tornar o seu atendimento imbatível: um sistema capaz de otimizar suas operações de suporte.

Mais de 1.300 clientes já transformaram o seu atendimento com o Movidesk, uma solução completa, moderna e simples de usar.

Experimente você também, clique no botão abaixo e faça um teste grátis por 7 dias na sua empresa.

Quero testar o Movidesk

Sobre as autoras



Alana Nogueira

Publicitária, redatora, romântica e curiosa. Sem verdades absolutas, com sede de mundo. Constantemente na bolha cor de rosa. Eventualmente com os pés no chão. Sempre com o coração aberto. Na Movidesk, é responsável por materiais e parcerias de conteúdo.



Aline Machado

Artista e designer por paixão, profissional de Marketing por formação. Através da sua profissão, busca aperfeiçoar a conexão entre o que ama e o que faz. Na Movidesk, atua como designer do marketing produzindo diversos materiais, como ilustrações para imagens web e layouts de divulgação.

movidesk.com