



# Técnico em Vendas

## Atendimento ao Cliente



EDUCAÇÃO  
Secretaria do Estado  
da Educação / SEDUC



**PROFESSOR: ASSIS GUALTER**  
**CONTEÚDO: ASPECTOS**  
**PSICOLÓGICOS DO**  
**ATENDENTE**  
**DATA: 09/05/2019**

# Objetivos

- Compreender a base dos aspectos psicológicos relacionados ao atendimento:
  - A empatia
  - A percepção
  - O estado interior
  - O envolvimento

# REVISÃO

- Momento da verdade
- Ciclo de Serviço
- Critérios de qualidade de serviço
- Teleimagem

# 10. Atividade Complementar

## Estudo Dirigido

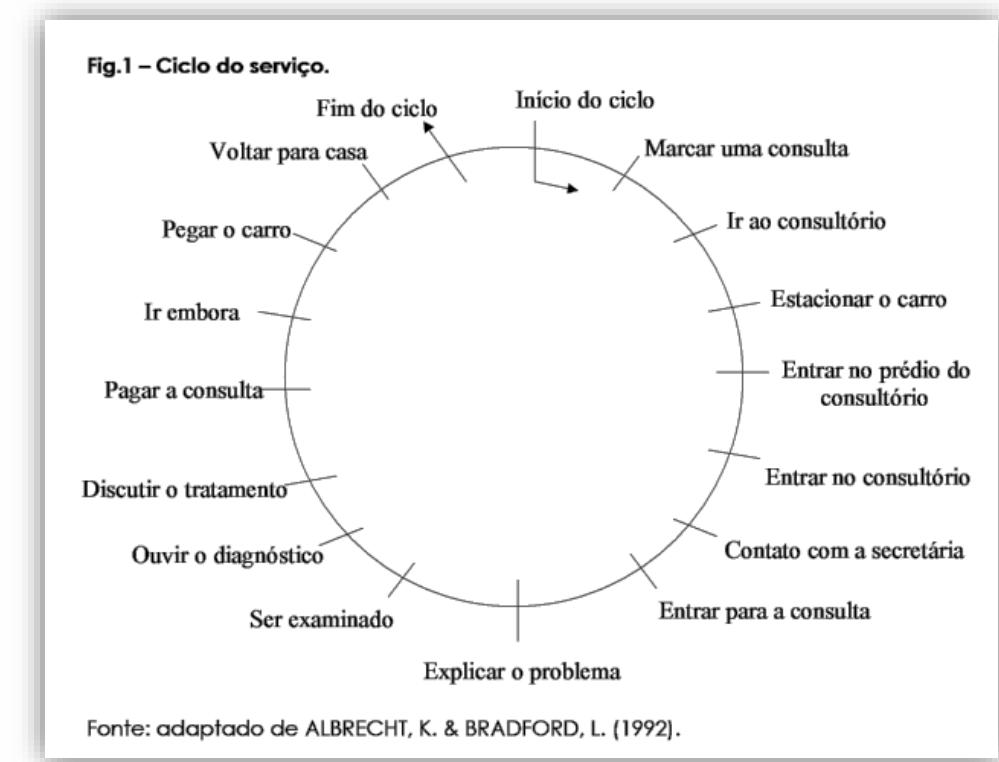
1. Diante do exposto em que ocasião do ciclo de serviço se observa o momento da verdade?
2. Quais os principais benefícios ao estabelecer os critérios de qualidade de serviço?
3. Em que se fundamenta a Tríade do Atendimento?
4. Que elementos ajudam a formar a imagem final do cliente sobre a empresa durante o atendimento via telefone?

# 10. Atividade Complementar (RESPOSTAS)

## 1. Diante do exposto em que ocasião do ciclo de serviço se observa o momento da verdade?

O ciclo de serviço é o ciclo de “contato” do cliente com a empresa, desde seu primeiro contato (com redes sociais ou o telefone da empresa) até a compra e o retorno para casa.

Nesse contexto todos os momentos (cada um deles) de encontro com a empresa são momento da verdade, no qual o cliente formará uma impressão sobre o empreendimento



# 10. Atividade Complementar (RESPOSTAS)

2. Quais os principais benefícios ao estabelecer os critérios de qualidade de serviço?

- Facilita a comunicação ao cliente sobre os serviços propostos;
- Permite o controle do serviço a partir de sua avaliação de conformidade com os atributos estabelecidos

# 10. Atividade Complementar (RESPOSTAS)

## 3. Em que se fundamenta a Tríade do Atendimento?

- O verdadeiro profissional de atendimento trabalha em cada momento da verdade, considerando - o único e fundamental para definir a satisfação do cliente.
- A tríade do atendimento entra para estruturar esse atendimento. Sendo composta de elementos básicos do processo de interação, que são:
  - 1) A pessoa;
  - 2) A Hora;
  - 3) A Tarefa;

# 10. Atividade Complementar (RESPOSTAS)

4. Que elementos ajudam a formar a imagem final do cliente sobre a empresa durante o atendimento via telefone?

- O tom de voz;
- O uso de palavras adequadas;
- As atitudes corretas

# Objetivos

- Compreender a base dos aspectos psicológicos relacionados ao atendimento:
  - A empatia
  - A percepção
  - O estado interior
  - O envolvimento

# Aspectos psicológicos no atendimento

- Entender como os consumidores se relacionam com produtos, serviços, marcas e, principalmente, como eles fazem suas escolhas pode fazer toda a diferença na hora de colocar algumas estratégias em prática;
- O **comportamento do consumidor** é caracterizado pelas atividades mentais e emocionais que ocorrem **no momento** da seleção, da compra e do uso dos produtos/serviços.

# Empatia

Tirinha: ARMANDINHO (Por Alexandre Beck)



# Empatia

- 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, os seus sentimentos.
- Dessa forma, é uma aptidão pessoal fundamental na relação atendente - cliente.

# Empatia

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



# Empatia

- 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.

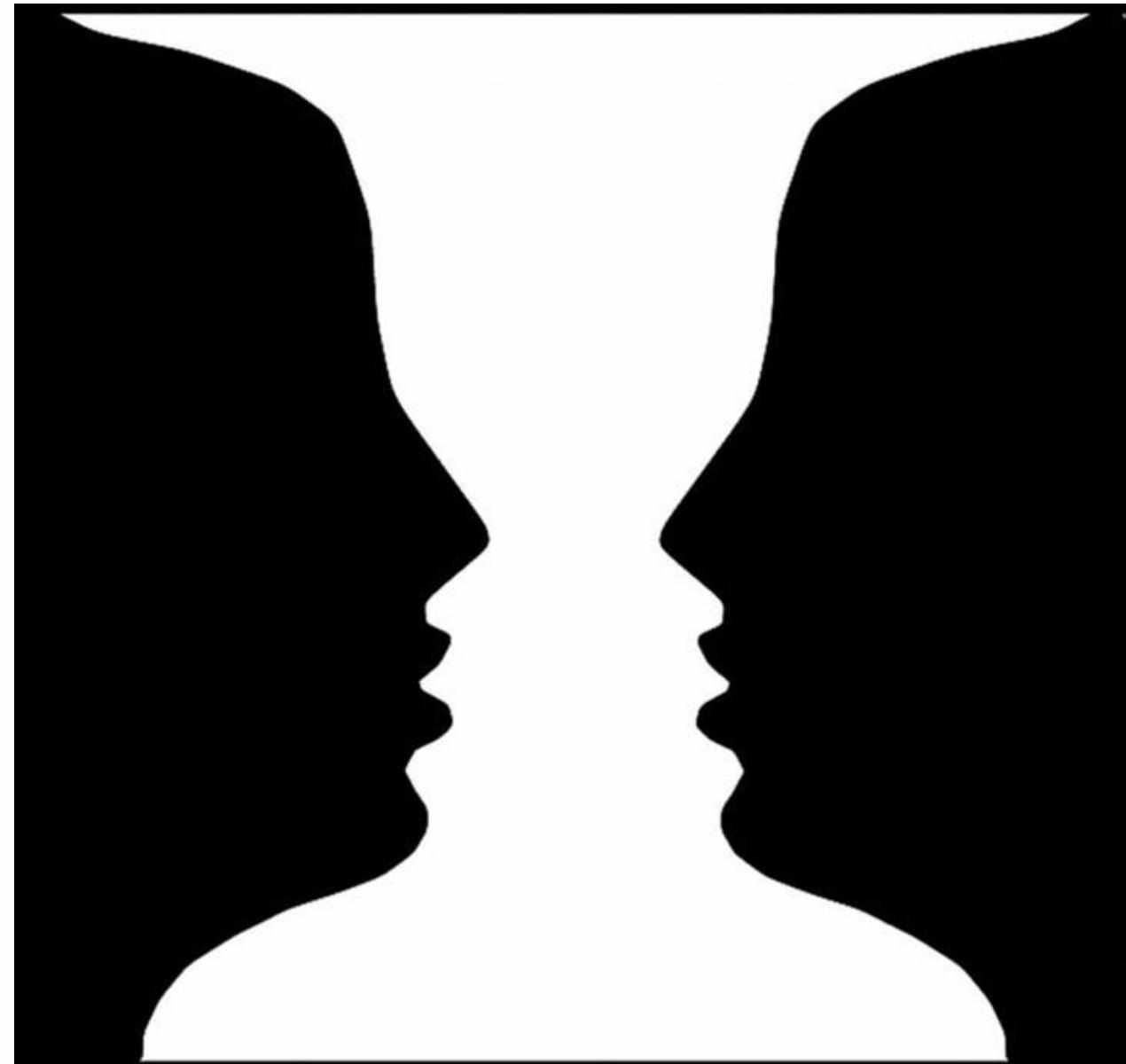
# Empatia

- 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

# Empatia

- Esta capacidade de empatizar-se com o outro, está ligada ao envolvimento: sentir com o outro é envolver-se.
- Isto requer uma atitude muito sublime que se chama HUMILDADE. Sem ela é impossível ser empático.
- Quando não somos humildes, vemos as pessoas de maneira deturpada, pois olhamos através dos óculos do orgulho e do egoísmo, com os quais enxergamos apenas o nosso pequenino mundo.

# PERCEPÇÃO



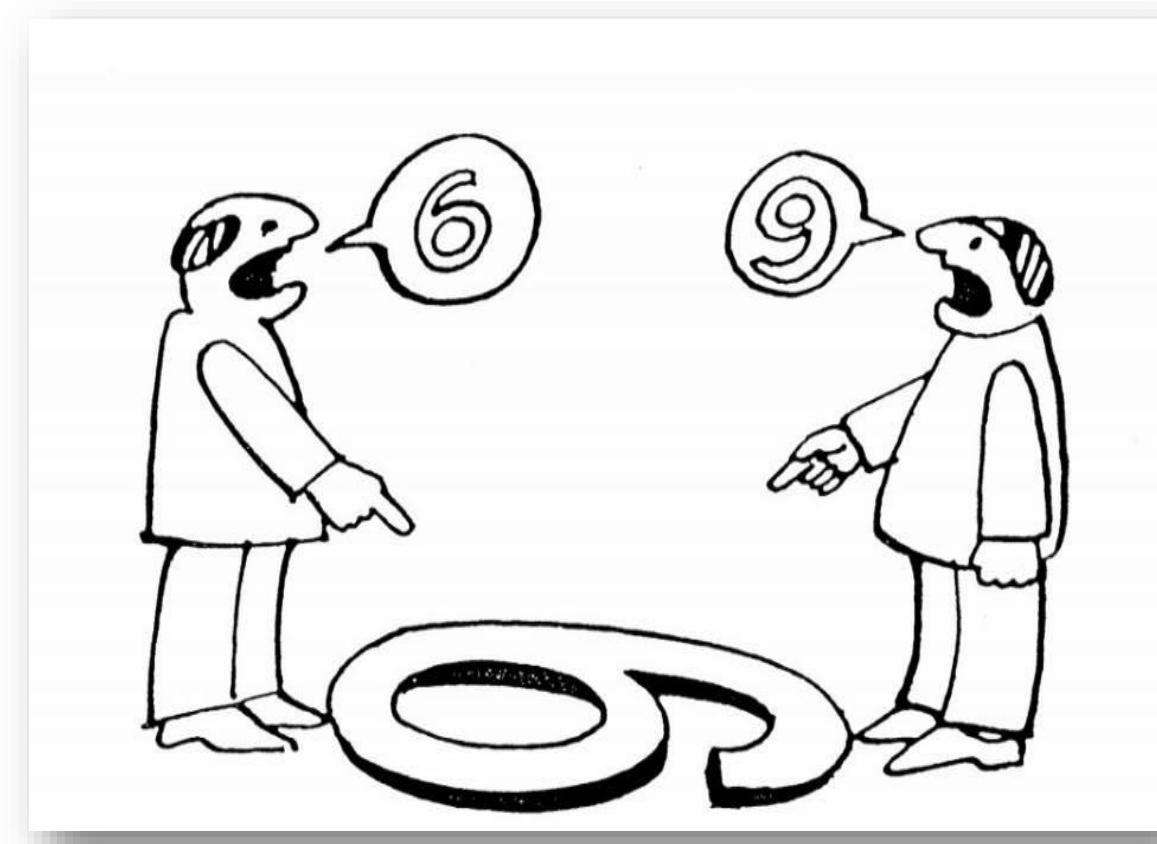
# PERCEPÇÃO

PERCEPÇÃO é a capacidade que temos de compreender e captar as situações, o que exige sintonia e é fundamental no processo de atendimento ao público.



# PERCEPÇÃO

- Para percebermos melhor, precisamos passar pelo “esvaziamento” de nós mesmos, ficando assim, mais próximos do outro.
- Vamos ficar vazios dos nossos preconceitos, das nossas antipatias, dos nossos medos, dos nossos bloqueios, vamos observar as situações na sua totalidade, para entendermos melhor o que o cliente deseja.



# Exemplo

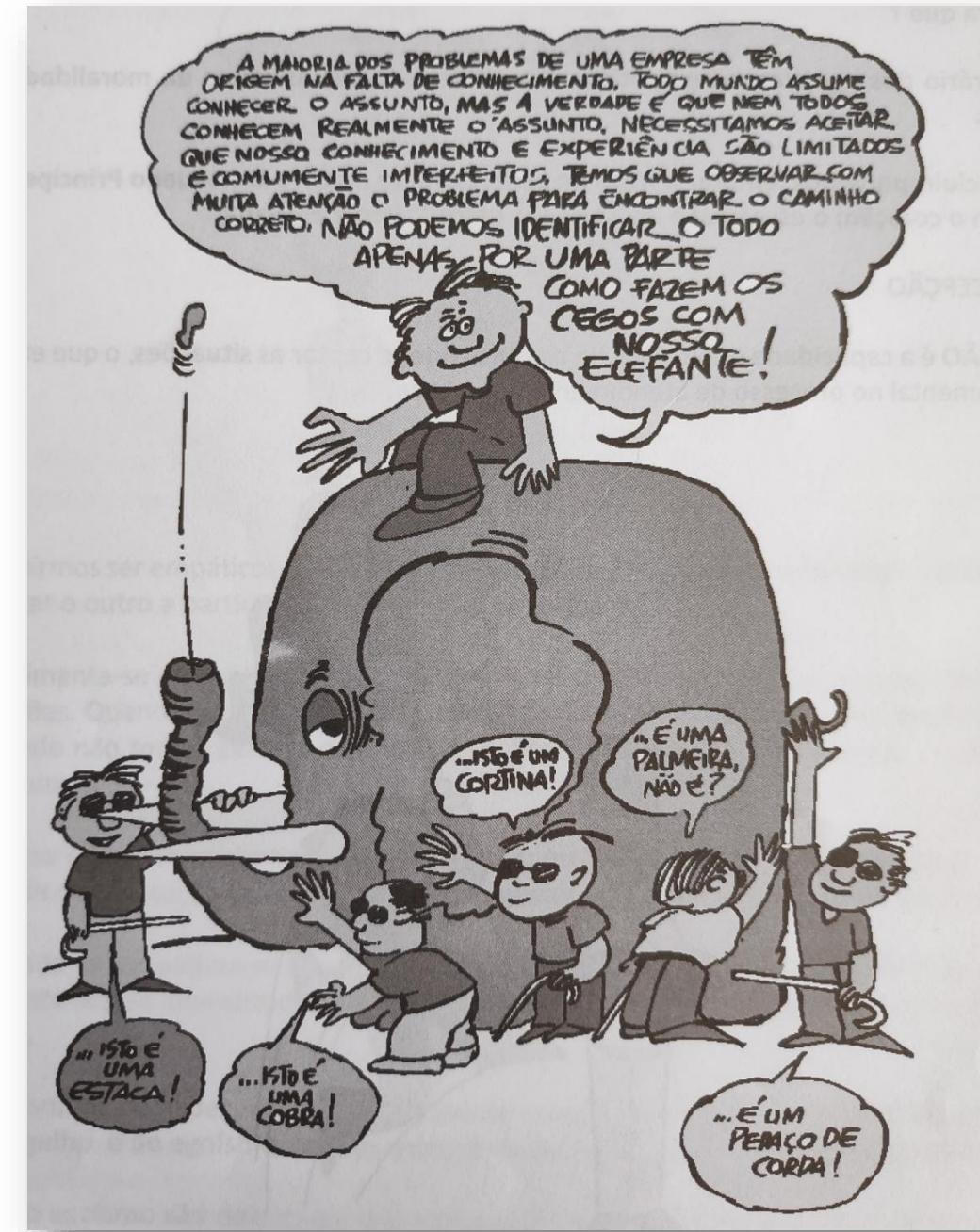
- Cena do Filme: Uma Linda Mulher (1990)
- Estrelada por: Julia Roberts
- <https://www.youtube.com/watch?v=62v83iKvs1Y>



# PERCEPÇÃO

Precisamos ver o TODO e não só as partes, pois o todo é muito mais do que a soma das partes. Ele nos diz o que é e não é harmônico e com ele percebemos a essência dos fatos e situações.





"BRASILEIROS PERCEBEM  
MAU MOMENTO E  
CONFIANÇA DESPENCA"  
VERDADE...

BOM, A AUSÊNCIA  
DE NEYMAR...



CARA, ESSE CADERNO É  
DE ECONOMIA



# PERCEPÇÃO

- Ainda falando em PERCEPÇÃO, devemos ter cuidado com a PERCEPÇÃO SELETIVA, que é uma distorção de percepção, na qual vemos, escutamos e sentimos apenas aquilo que nos interessa.
- Esta seleção age como um filtro, que deixa passar apenas o que convém. Esta filtragem está diretamente relacionada com a nossa condição física-psíquica emocional.

# PERCEPÇÃO

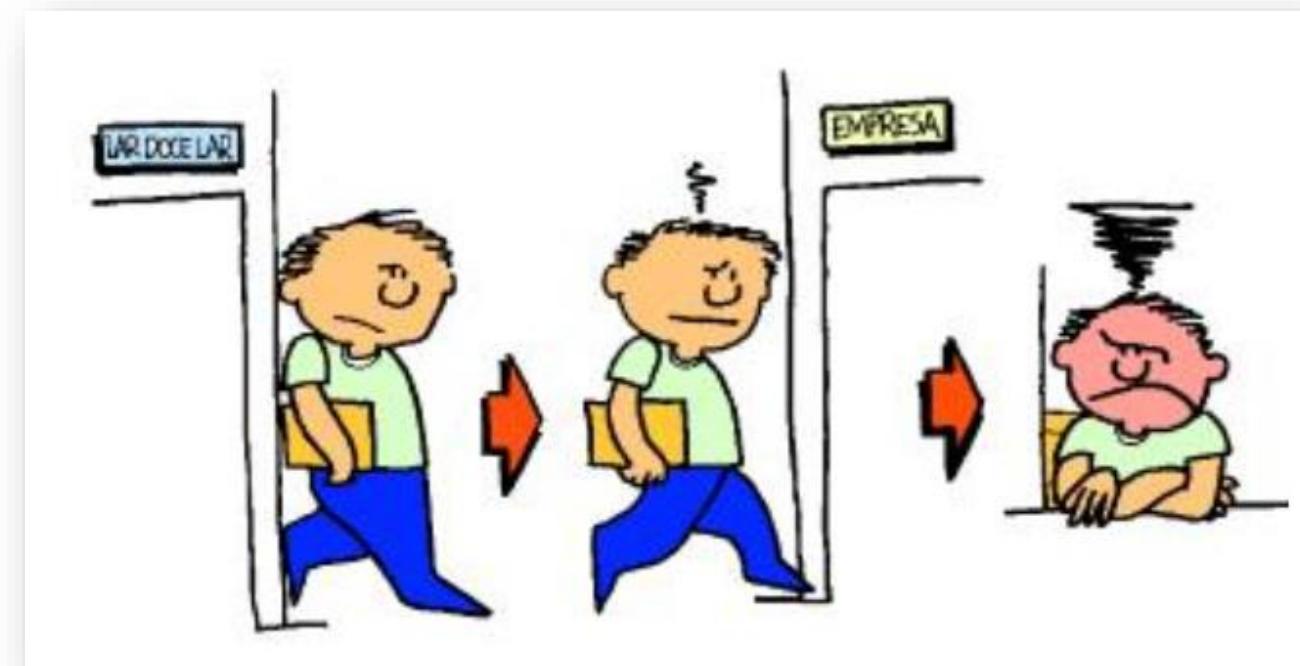
- a) Se estou com medo de passar em rua deserta e escura, a sombra do galho de uma árvore pode me assustar, pois eu posso percebê-lo como um braço com uma faca para me apunhalar;
- b) Se estou com muita fome, posso ter a sensação de um cheiro agradável de comida;
- c) Se fiz algo errado e sou repreendida, posso ouvir a parte mais amena da repreensão e reprimir a mais severa.

# O estado interior

- O ESTADO INTERIOR, como o próprio nome sugere, é a condição interna, o estado de espírito diante das situações.
- A atitude de quem atende o público, está diretamente relacionada ao seu estado interior.
- Ou seja, se o atendente mantém um equilíbrio interno, sem tensões ou preocupações excessivas, as suas atitudes serão mais positivas frente ao cliente.

# O estado interior

- Dessa forma, o estado interior está ligado aos pensamentos e sentimentos cultivados pelo atendente. E estes, dão suporte as atitudes frente ao cliente.



# O estado interior

- Se o estado de espírito supõe sentimentos e pensamentos negativos, relacionados ao orgulho, egoísmo e vaidade, as atitudes advindas deste estado, sofrerão as suas influências e serão:
  - Atitudes preconceituosas;
  - Atitudes de exclusão e repulsa;
  - Atitudes de fechamento;
  - Atitudes de rejeição.

# O envolvimento



- A demonstração de interesse, prestando atenção ao cliente e voltando-se inteiramente ao seu atendimento, é o caminho para o verdadeiro sentido de atender.
- Na área de serviços, o produto é o próprio serviço prestado, que se traduz na INTERAÇÃO do funcionário com o cliente.
- Um serviço é, então, um resultado psicológico e pessoal que depende de fatores relacionados com a interação com o outro.

# O envolvimento

- Quando o atendente tem um envolvimento baixo com o cliente, este percebe com clareza a sua falta de compromisso.
- As preocupações excessivas, o trabalho estafante, as pressões exacerbadas, a falta de liderança, o nível de burocracia, são fatores que contribuem para uma interação fraca com o cliente.
- Esta fraqueza de envolvimento não permite captar a essência dos desejos do cliente, o que se traduz em insatisfação.

# O envolvimento

- Um exemplo simples disso é a divisão de atenção por parte do atendente.
- Quando este divide a atenção no atendimento entre o cliente e os colegas ou outras situações, o cliente sente-se desrespeitado, diminuído e ressentido.
- A sua impressão sobre a empresa é de fraqueza e o Momento da Verdade é pobre.

# O envolvimento

- Esta ação traz consequências negativas como:
  - impossibilidade de escutar o cliente,
  - falta de empatia,
  - desrespeito com o seu tempo,
  - pouca agilidade,
  - baixo compromisso com o atendimento.

# O envolvimento

- Às vezes, a própria empresa não oferece uma estrutura adequada para o atendimento ao público, obrigando o atendente a dividir o seu trabalho entre atendimento pessoal e telefônico, quando normalmente há um fluxo grande de ambos no setor.
- Neste caso, o ideal seria separar os dois tipos de atendimento, evitando problemas desta espécie.

# O envolvimento

- Exemplos de divisão de atenção
  - atender pessoalmente e interromper com o telefone;
  - atender o telefone e interromper com o contato direto;
  - sair para tomar café ou lanchar;
  - conversar com o colega do lado sobre o final de semana, férias, namorado, tudo isso no momento de atendimento ao cliente;

# 11. Atividade Complementar

- Estudo dirigido
1. Cite exemplos de canais não verbais para perceber melhor o cliente e melhorar a empatia.
  2. A divisão de atenção com outras atividades afeta diretamente o envolvimento com o cliente. Comente sobre como conseguir envolver o cliente quando a empresa não oferece condições ideais de atendimento.
  3. Quando levamos sentimentos negativos e pessimistas para o trabalho podemos atrapalhar o desempenho do atendimento, de que forma o atendimento poderá ser afetado?