

**Bem vindas e
Bem vindos!!!**

Treinamento Assistência Técnica

Abra Cadabra



Paixão pelo negócio



Paixão pelo negócio

- Não perca seu tempo, torne tudo real
- Adote uma atitude positiva e espalhe-a ao seu redor. Nunca deixe se transformar em vítima e Sim, por favor, Divirta-se!
- Negócios são um jogo e vencer esse jogo é uma grande curtição
- Seja e cerque-se de pessoas que tenham a convicção de que tudo é possível

PREPARANDO O FUNCIONÁRIO ABRA CADABRA PARA O ATENDIMENTO DE SUCESSO!

Assistência Técnica Abra Cadabra



Importância, objetivos e desafios

Assistência Técnica

Abra Cadabra



- Atender com rapidez e Resolver os problemas dos clientes internos e externos
- Colaborar com todos os setores as informações necessárias dos nossos clientes
- Tem o compromisso de atender a expectativa do nosso cliente
- Deixá-los satisfeitos
- O setor que demanda muita Paciência e a habilidade de ser Zen (:

SAC Abra Cadabra



Cliente



Perfis de Profissionais



ALEGRE



TUDO TÁ
MAIS OU
MENOS



MEDROSO



RAIVOSO



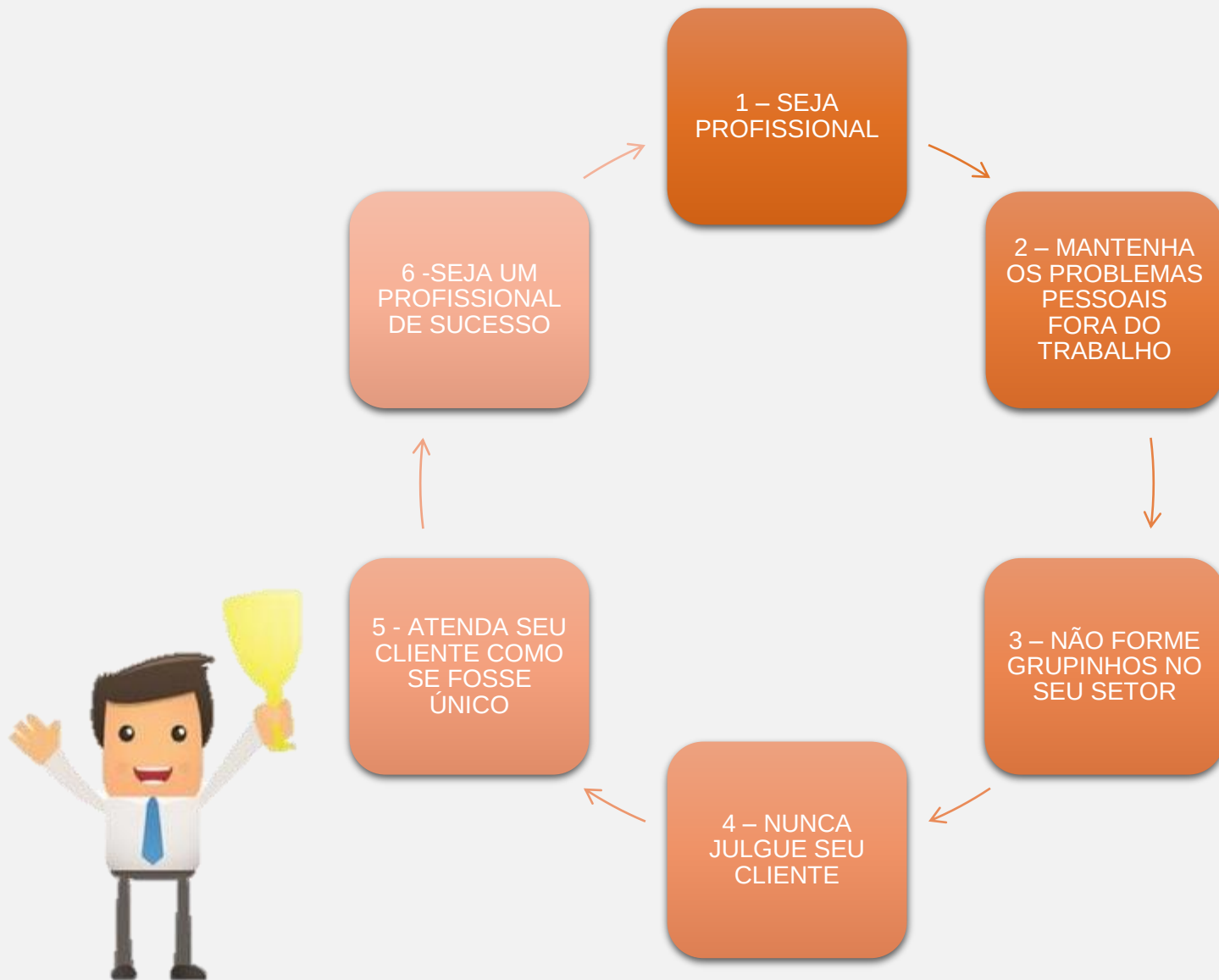
TRISTEZA



PROFISSIONAL

Qual desses você se identifica?

6 Regras para manter o bom atendimento ao cliente



Conhecendo um pouco sobre as
mudanças do atendimento ao
cliente no mundo....



Modelo de Atendimento Antigo



SUPORTE AO CLIENTE - ONTEM

- Segregado por canal
- Disconectado da empresa
- Tratado como uma central de custo
- Experiência do cliente muitas vezes não é satisfatória neste tipo de estrutura



Valor Transacional

Modelo Atual

- Retenção
- Fidelização
- Referência



Relacionamento com o cliente hoje

- Sistema interconectado
- Fortemente ligado a vendas e marketing
- Parte crítica na experiência do cliente



Relacionamento entre Abra Cadabra e Assistência Técnica

Fala Michele....

Você sabia?

- Não tínhamos essa estrutura de hoje e as coisas eram bem diferentes....
- Não existia um setor como existe hoje, tudo se concentrava no SAC



Relacionamento entre Abra Cadabra e Assistência Técnica

Fala Michele...

Você sabia?

- AT originou-se do SAC





Assistência Técnica 2.0



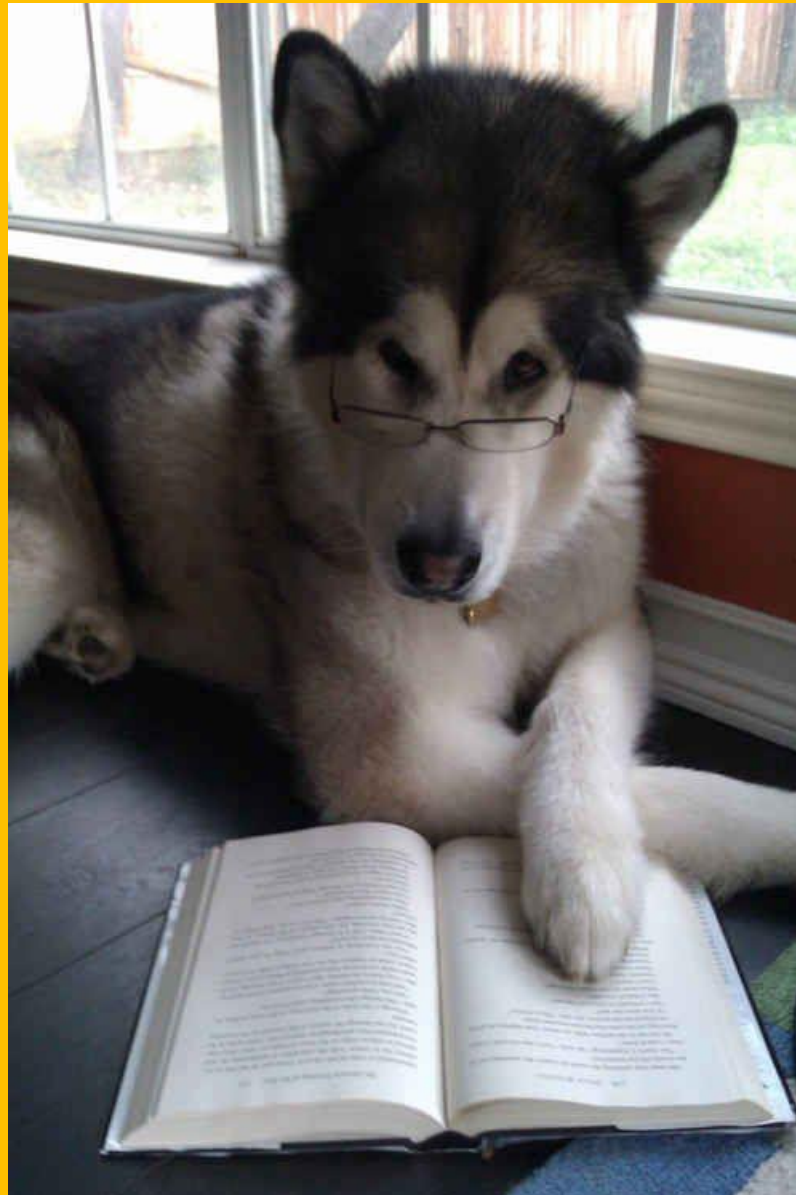
Todos que escolheram o
caminho honrável do
atendimento ao cliente, irão
encontrar tarefas difíceis....



Não tenha medo!

Conheça nossos
procedimentos e
saiba como lidar

Procedimentos básicos



Atendimento ao cliente

Procedimentos básicos:
Abra Cadabra

Não deixe o cliente **esperando**. Se
a sua linha tocar **atenda** nosso
cliente.



Atendimento ao cliente

Procedimentos básicos:
Abra Cadabra

Cliente ligou...

Se apresente, fale em nome da Abra Cadabra e cumprimente com bom dia ou boa tarde. **Ao perguntar o nome dele, chame-o sempre pelo nome.**

Rapidamente pegue o CPF dele.



Atendimento ao cliente

Procedimentos básicos:
Abra Cadabra



Sorriso se escuta por telefone.
Torne a experiência do nosso
cliente, **SATISFATÓRIA**. Ao atender
o telefone tenha **calma, simpatia** e
se coloque no lugar dele. **Cuide do
seu tom de voz**

Não mastigue chiclete, comida
e etc, ao falar com cliente

Atendimento ao cliente

Procedimentos básicos:
Abra Cadabra

Ouça, Preste atenção e se
interesse pelo problema do cliente,
lembre-se do seu compromisso



Atendimento ao cliente

Procedimentos básicos do SAC:
Abra Cadabra



Caso precise pedir para o cliente aguardar na linha, **informe** a atividade que realizará. Fale sempre em **nome da Abra Cadabra** e não em primeira pessoa. Use: a Abra Cadabra disponibilizará....

Finalize com: a Abra Cadabra agradece sua ligação.

Atendimento ao cliente

Procedimentos SAC:
Abra Cadabra



- **TODOS** os atendimentos e informações **DEVEM** ser registradas no **SISTEMA**.
Caso não tenha tarefa, criar uma. Cada cliente deve ter uma tarefa e conter todos os apontamentos
- Lembrando: para localizar o pedido peça o **CPF** ou nome do cliente

Atendimento ao cliente

Procedimentos SAC:
Abra Cadabra

- Em caso de dúvidas ou novas ideias, **PERGUNTE** e **COMPARTILHE** com sua Gerente, não responda para o nosso cliente interno e externo o que não sabe ou não tem certeza.

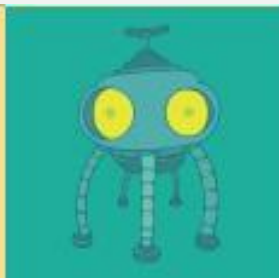
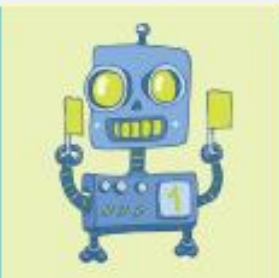


[Equipe](#)

Mercadorias / peças em falta?



Saiba o que dizer aos nossos clientes



Dicas necessárias



1°. Nunca diga que a mercadoria chegou com defeito ou danificada

2°. Fale rapidamente dando uma solução para o cliente com seriedade e responsabilidade

3°. Não se estenda e limite a dizer que o sistema não abre todas as informações

Atendimento ao cliente

Mercadorias/peças em falta:

Casos:

- Cliente ausente ou não deu tempo
- Peça para mercadoria de encomenda
- Peça danificada
- Mercadoria/peça estava imediata e agora está com prazo

Na Assistência **INFORMAR** que a mercadoria/peças anterior seguiu, mas não era a dele. A fábrica **ENVIOU** um lote com nome da etiqueta errada da mercadoria/peça, no qual está sendo trocado.
Reagendar com o cliente.

Caso tenha acontecido roubo da mercadoria com a equipe de assistência, informar o que ocorreu ao cliente e fazer o reagendamento.

Atendimento ao cliente

Mercadorias em falta:

Caso:

- Atraso do fornecedor de mercadoria e peça

De acordo com a **Lei 8.078/90**, temos **30 dias** para **resolver** o problema do nosso **cliente**.

Nesse caso vamos para as **soluções diretas**:

- ✓ Tentamos liberar a troca por outro produto,
- ✓ Verificamos a possibilidade de uma nova encomenda
- ✓ Em último caso, liberamos o cancelamento.

Lembrando que na 2ª tentativa de falar com o cliente para todas essas situações, enviar um telegrama ao cliente.
Após o procedimento, registrar no sistema

[Realize mais](#)

Lembre-se:
Vamos fazer nosso melhor
O mais importante é
atender nosso cliente com
excelência, aprender,
melhorar e seguir em
frente!

