



UNIVERSIDADE LUSÓFONA
Cabo Verde
Baltasar Lopes da Silva



MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

O presente manual é um instrumento que proporciona orientações e identifica boas práticas do atendimento. É essencial a leitura de todos os colaboradores que atuem na área do atendimento o conhecimento prévio deste manual e que procedam em conformidade com as indicações do mesmo.

Janeiro de 2023

Conteúdo

Introdução	2
1. Princípios do Atendimento	3
2. Atendimento telefónico	3
Como atender?	3
1. Saudação - Identificar-se e utilizar o nome do cliente	3
2. Pedido do cliente - Escuta ativa e reformulação	4
3. Solicitar dados de contacto	4
4. Reformulação	4
5. Como terminar a chamada	4
Conselhos para um bom atendimento	5
Como lidar com situações difíceis	7
Como evitar mal-entendidos	8
3. Comunicação	8
Regras para uma boa comunicação	8
4. Gestão de Comportamentos Agressivos	9
5. Gestão de Reclamações	10

Introdução

O **Manual de Boas Práticas do Atendimento** pretende definir uma linha de orientação transversal e enquadrada com a política da Universidade Lusófona de Cabo-Verde (ULCV) visando garantir um atendimento telefónico, diferenciado, personalizado e de qualidade.

Sendo o atendimento essencial para o bom funcionamento da universidade, existe a necessidade de desenvolver nas equipas de atendimento competências a nível comportamental que as capacitem para um melhor atendimento telefónico, mas também para a gestão de reclamações e situações conflituosas.

Tendo consciência que o primeiro contacto é o que tem mais impacto, não podemos receber os nossos clientes de forma menos acolhedora, correndo o risco de não os fidelizar .

Uma má experiência conduz a uma publicidade negativa “boca-a-boca”, uma das ferramentas de comunicação mais antigas e, simultaneamente, das mais poderosas. Outra das ferramentas, utilizadas hoje em dia para comunicar o desagrado num atendimento que correu mal são as redes sociais, que em questão de minutos propagam as fragilidades neste domínio por milhares de pessoas.

Saber **atender** é uma **arte** em que vários conhecimentos e competências de cada um se conjugam para proporcionar um acolhimento de qualidade.

O atendimento é constituído por dois aspectos: o processual, que consiste nos sistemas e métodos adoptados e o pessoal que se foca nas atitudes, nos comportamentos e na expressão verbal. O sucesso para um bom atendimento nasce da conjugação de ambos.

1. Princípios do Atendimento

Envolvimento total

Cada colaborador da Universidade faz parte de uma equipa que trabalha para o **CLIENTE**.

De forma direta ou indireta todos os colaboradores interagem com clientes internos e/ou externos e contribuem para a imagem da instituição.

Todos os colaboradores têm o dever de assegurar um atendimento profissional.

Disponibilidade

Quando se está a realizar um atendimento deve mostrar-se total disponibilidade para aquele cliente em concreto, ou seja, deve ser personalizado e o cliente deve sentir que é o principal foco de interesse naquele momento.

Flexibilidade

Caso exista alguma interrupção de serviço necessária, deverá pedir desculpa ao cliente pelo sucedido e só depois dar atenção ao assunto que surgiu, como por exemplo o telefone a tocar. ligará de volta.

2. Atendimento telefónico

O atendimento telefónico deve transmitir uma imagem profissional, de eficácia e capacidade de organização da empresa e com cuidados adicionais uma vez que não há a componente visual entre os interlocutores.

Como atender?

1. Saudação - Identificar-se e utilizar o nome do cliente

Universidade Lusófona. Bom dia/Boa tarde. Está a falar com o(a) XXXX (nome do operador). Em que posso ajudá-lo?

“Estou a falar com o(a) Sr.(a)?” ou “Posso perguntar-lhe o seu nome, por favor?”

2. Pedido do cliente - Escuta ativa e reformulação

É importante para quem está a telefonar a solicitar informações, a pedir a passagem de uma chamada, a expor um problema sentir que o operador está atento e a escutar as suas questões, que tem disponibilidade para resolver a questão que o levou a contactar.

O operador deve reformular a questão do cliente.

3. Solicitar dados de contacto

É **extremamente importante** que a ficha do Potencial ou do Aluno esteja atualizada. Só assim poderemos manter os clientes informados de novas ofertas formativas, benefícios e outras informações do interesse do mesmo. Devem

solicitar ao cliente a atualização ou recolha dos dados pessoais, mais especificamente:

- **Nome;**
- **Contacto telefónico;**
- **E-mail;**
- **Origem da Entidade Potencial;**

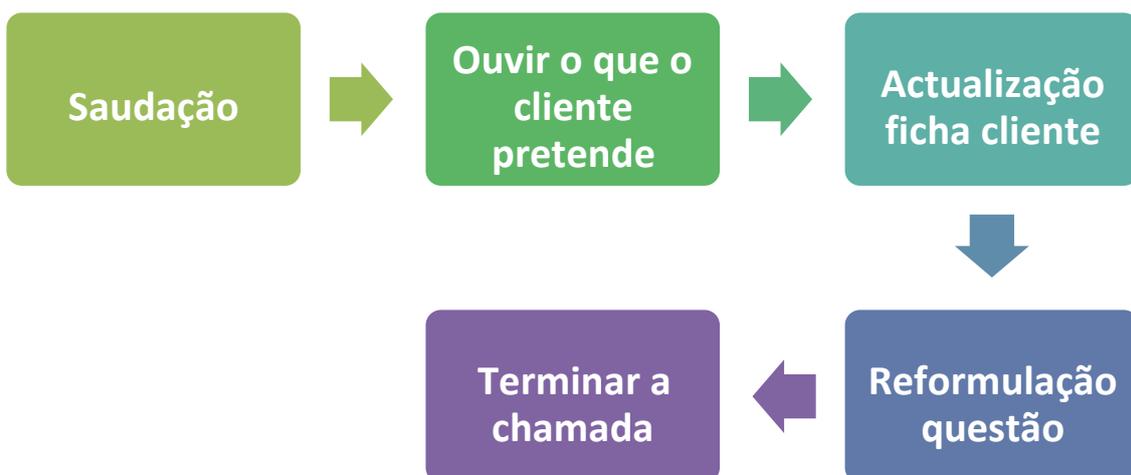
Todos os outros dados devem também ser recolhidos de acordo com os campos existentes no CRM, mas os indicados acima são fulcrais para o envio de informações.

4. Reformulação

Resumir a informação fornecida de forma a minimizar enganos e permitir ao cliente retificar algum dado incorreto. Permite também uma melhor memorização por parte do mesmo.

5. Como terminar a chamada

Sr.(a) XXX posso ajudá-lo em mais alguma questão?
Agradecemos o contacto e desejamos o resto de um bom dia/boa tarde.



Conselhos para um bom atendimento

✓ **Manter o cliente informado**

Deve manter-se o cliente informado caso o operador tenha que recolher algum tipo de informação e caso seja necessário solicitar ao cliente para aguardar um momento. Não deve é deixar-se o cliente à espera sem qualquer tipo de informação. O limite de tempo para deixar o cliente em linha é de 1 minuto, após esse tempo o operador deverá voltar à linha e dar retorno do que se passa. O tempo de espera ao telefone é diferente do que quando há contacto visual e uns segundos podem parecer uma eternidade.

✓ **O nome do cliente**

Repetir o nome do cliente demonstra interesse pelo mesmo e pela conversa.

✓ **Assumir a responsabilidade pela resposta**

Quem atende uma chamada deve garantir que a questão colocada é resolvida. Se não depender do operador deve garantir que o assunto é encaminhado e respondido pela pessoa ou departamento competente.

Não deverá dizer: “Não”; “Vou saber” ou “Ligue mais tarde”, “É importante?”

Em atendimento telefónico deverão ser utilizados termos como: vamos fazer; obrigado; por favor; importar-se-ia de ?; desculpe.

Se não conseguir garantir o encaminhamento da questão na altura deverá solicitar os contactos e informar que será contactado alguém responsável pela resolução da questão. O operador deve encaminhar o pedido e garantir a recepção do mesmo.

✓ **Sorriso telefónico**

Um simples sorriso reflete-se na voz e transmite a quem liga que o operador é uma pessoa amável e interessada.

✓ **Informações disponíveis**

O operador deverá consultar as ferramentas disponíveis para obter informação, nomeadamente, SIGES, Site sobre a oferta formativa disponível, campanhas, informações gerais sobre a Universidade.

O que deve evitar

✓ Deixar o cliente à espera

Não deixar o cliente à espera sem nenhuma informação. Caso seja necessário o cliente aguardar o operador deverá perguntar antes se o cliente não se importa e só depois deixar em espera.

✓ Fazer ruídos ao mesmo tempo que fala

Todos os ruídos estranhos à conversa são aumentados do outro lado da linha. por isso o operador não deverá comer, beber ou fumar enquanto fala.

✓ Distrair-se com outras pessoas

Falar com os colegas enquanto atende, além de revelar uma falta de cortesia, irá deixar o cliente confuso e descontente pois não lhe está a ser prestada a atenção que merece.

✓ Fazer promessas que não consegue cumprir

Ao realizar promessas apenas para acalmar o cliente mas que não são possíveis de cumprir só deixará o cliente ainda mais insatisfeito.

✓ Desviar-se do tema da conversa

O operador poderá cair na tentação errada de contar algum problema pessoal semelhante mas não o deverá fazer pois o cliente é que tem um problema que necessita de ver resolvido e é a sua principal preocupação.

Como lidar com situações difíceis

Há situações em que o cliente está exaltado e nestes casos é necessário ter uma atitude calma e pacificadora. **Ficar calado ou falar num tom baixo.**

O operador deve escutar ativamente o cliente e deixar o mesmo expor todas as questões até ao final. Deverá depois encaminhar ou resolver a situação que levou o cliente a ficar descontente.

Uma parte das reclamações deve-se a mal-entendidos e por isso é de extrema importância que a informação que o cliente transmite seja filtrada e entendida, sendo para isso necessária uma atenção redobrada enquanto o cliente comunica o sucedido.

Seguem-se algumas dicas para resolução das reclamações.

Como evitar mal-entendidos

Quem atende as chamadas telefónicas, para além de filtrar os assuntos para a pessoa certa, deve acalmar os ânimos. Muitas situações não passam de mal-entendidos que deverão ser esclarecidos de imediato, seguindo as regras apresentadas em seguida:

Aceitar e ouvir a reclamação: o operador deve ouvir até ao fim, responder prontamente e nunca dizer que o cliente não tem razão. Objecções por parte de quem atende significam que a empresa ou pessoa tem algo a esconder. O silêncio ou falta de resposta serão interpretados como formas de retardar o contacto.

Não pensar nos obstáculos: não devem transmitir-se ao cliente possíveis dificuldades que o operador conhece na empresa. O importante é resolver o assunto com o cliente em causa.

Não entrar num braço de ferro: deve concluir-se, com diplomacia e promessa de resposta. Evita-se assim entrar num braço de ferro.

3. Comunicação

A comunicação é frequentemente considerada a causa de todos os males e o remédio susceptível de resolver todos os problemas.

Cabin, 1999

Comunicar eficazmente é garantir a satisfação do cliente.

Regras para uma boa comunicação

- ✓ Organize as ideias antes de comunicar;
- ✓ Considere-se um elemento da cadeia de comunicação. Mostre-se envolvido e interessado;
- ✓ Seja moderado, tanto no tom de voz como nas expressões e gestos;
- ✓ Faça um *follow-up* da sua comunicação de forma a certificar-se que foi entendido;
- ✓ Preste todas as informações pertinentes;
- ✓ Seja coerente e verdadeiro nas informações que presta;
- ✓ Seja bom ouvinte. Deve ter uma escuta ativa;
- ✓ Caso se aperceba de distorções na comunicação corrija-as de imediato.

4. Gestão de Comportamentos Agressivos

Para gerir a eventual agressividade do cliente utilize a técnica ERICA:

Escute o que o interlocutor lhe diz;

Recapitule o assunto e mostre que o compreendeu;

Interrogue com perguntas objectivas, para obter o máximo de informação;

Combine a forma como o assunto vai ser tratado;

Agradeça ao cliente o facto de lhe ter colocado a situação.

Lembre-se:

Muitas pessoas difíceis têm os seus motivos pessoais ou psicológicos para adoptarem comportamentos agressivos.

As pessoas estão a ser difíceis por razões próprias. Não por sua causa.

Forma de atuação:

- ✓ Não personalize as situações (lembre-se que não o estão a atacar a si);
- ✓ Mantenha a calma e escute o cliente;
- ✓ Concentre-se na situação e não na pessoa

- ✓ Não o contradiga
- ✓ Não discuta
- ✓ Não lhe diga que é grosseiro ou mal-educado
- ✓ Interprete corretamente o comportamento
- ✓ Encaminhe o cliente para a melhor solução
- ✓ Gratifique-se por acalmar um cliente agressivo

5. Gestão de Reclamações

Sempre que lidamos com público podem surgir situações que levam a queixas e reclamações por parte dos clientes e esse é um direito que lhe assiste. Devemos no entanto esforçar-nos para evitar chegar a esse ponto.

Para gerir bem uma reclamação é necessário ser-se capaz de:

- ✓ Manter a calma e prestar atenção;
- ✓ Concentrar-se no problema e não na pessoa;
- ✓ Manter um tom educado;
- ✓ Tranquilizar o cliente;
- ✓ Evitar discutir, mantendo o profissionalismo;
- ✓ Manter um tom de voz baixo mesmo que o cliente esteja exaltado;
- ✓ Manter-se atento e neutro;
- ✓ Tentar corrigir a situação se ainda for possível;
- ✓ Pedir desculpa se o erro é da Universidade.

É mais fácil obter o que deseja com um
sorriso
do que à ponta da espada”

William Shakespeare