

INOVAÇÃO NA OFERTA DE SERVIÇO PÚBLICO

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

FASES DO ATENDIMENTO



ÍNDICE



Fases do Atendimento: Acolhimento, Exploração do Pedido, Resolução do Pedido e Finalização do Pedido



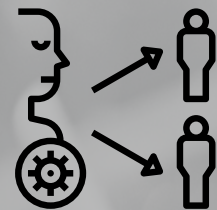
Estratégias/Atitudes do Atendedor para cada uma das Fases



FASES DO ATENDIMENTO

FASES DO ATENDIMENTO

ACOLHIMENTO



EXPLORAÇÃO DO PEDIDO



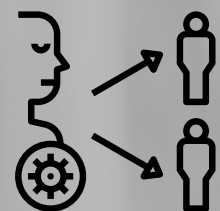
RESOLUÇÃO DO PEDIDO



FINALIZAÇÃO DO PEDIDO



ACOLHIMENTO



OBJETIVOS A GARANTIR PELO ATENDEADOR

- Oferecer uma primeira impressão positiva;
- Ser simpático;
- Estabelecer um clima agradável.

EXPLORAÇÃO DO PEDIDO



OBJETIVOS A GARANTIR PELO ATENDEADOR

- Obter o máximo de informação do cidadão;
- Mostrar disponibilidade, interesse e dinamismo;
- Analisar os interesses e as expectativas do cidadão.

RESOLUÇÃO DO PEDIDO



OBJETIVOS A GARANTIR PELO ATENDEADOR

- Confirmar o que foi solicitado pelo cidadão;
- Procurar soluções, utilizando linguagem positiva;
- Responder às objeções.

FINALIZAÇÃO DO PEDIDO



OBJETIVOS A GARANTIR PELO ATENDEADOR

- Fidelizar o cidadão (fidelizar a sua opinião positiva);
- Dar continuidade à relação.



ESTRATÉGIAS/ ATITUDES DO ATENDEDOR PARA CADA UMA DAS FASES

ACOLHIMENTO

Estratégias Verbais

- Cumprimentar o cidadão;
- Utilizar títulos, nomes próprios e apelidos;
- Abordar assuntos de interesse para o cidadão, enquanto pessoa;
- Mostrar disponibilidade para ajudar;
- Utilizar vocabulário adequado ao interlocutor.

Estratégias Não-Verbais

- Apostar numa boa postura;
- Estabelecer contato visual;
- Gerar empatia;
- Olhar e sorrir;
- Utilizar linguagem visual, objetiva e positiva;
- Promover a sincronia.

Estratégias Ambientais

- Manter o ambiente de trabalho organizado e limpo;
- Assegurar acomodações adequadas para o cidadão.

Estratégias Verbais Específicas para o Atendimento Telefónico



- Não demorar muito tempo a atender. No máximo, deixar tocar apenas 2 ou 3 vezes;
- No início do atendimento, referir a designação da entidade, o departamento, o próprio nome e saudar o cidadão;
- Não comer enquanto fala;
- Falar pausadamente;
- Quando reencaminhar uma chamada, informar o cidadão que o vai fazer e procurar ser o mais rápido possível.

EXPLORAÇÃO DO PEDIDO

Estratégias Verbais

- Questionar ou reformular o que foi dito pelo cidadão;
- Dirigir-se ao cidadão ao longo do atendimento, utilizando sempre o respetivo nome;
- Fazer perguntas abertas;
- Identificar a “necessidade” do cidadão e informá-lo, de forma clara, o que vai fazer para responder ao pedido, em especial quando não tiver de imediato a solução.

Estratégias Não-Verbais

- Analisar o pedido;
- Escutar com atenção;
- Não escrever enquanto o cidadão fala;
- Olhar diretamente para o cidadão;
- Ter sempre à mão todos os contactos, roteiros e respostas para as perguntas mais frequentes.

Estratégias Ambientais

- Evitar a produção de ruído;
- Evitar falar com outras pessoas enquanto o cidadão expõe o assunto.

RESOLUÇÃO DO PEDIDO

Estratégias Verbais

- Dar resposta ao pedido do cidadão;
- Utilizar linguagem positiva;
- Reformular o que é dito pelo cidadão, retirando a carga negativa;
- Dar sugestões, informações e respostas úteis;
- Explicar os procedimentos seguintes;
- Certificar-se que as orientações dadas ficaram claras para o cidadão.

Estratégias Não-Verbais

- Lidar com as emoções do cidadão e com as próprias emoções;
- Escutar as opiniões sem se manifestar;
- Encontrar solução(ões) para o pedido efetuado pelo cidadão.

Estratégias Ambientais

- Não se abstrair da presença do cidadão, mesmo que esteja à procura de informação no computador;
- Evitar movimentos que possam afetar a atenção do cidadão.

FINALIZAÇÃO DO PEDIDO

Estratégias Verbais

- Confirmar com o cidadão que não há mais nenhuma questão por esclarecer;
- Agradecer e despedir-se do cidadão.

Estratégias Não-Verbais

- Sorrir;
- Entregar toda a documentação ao cidadão;
- Assegurar a concretização dos objetivos do cidadão.

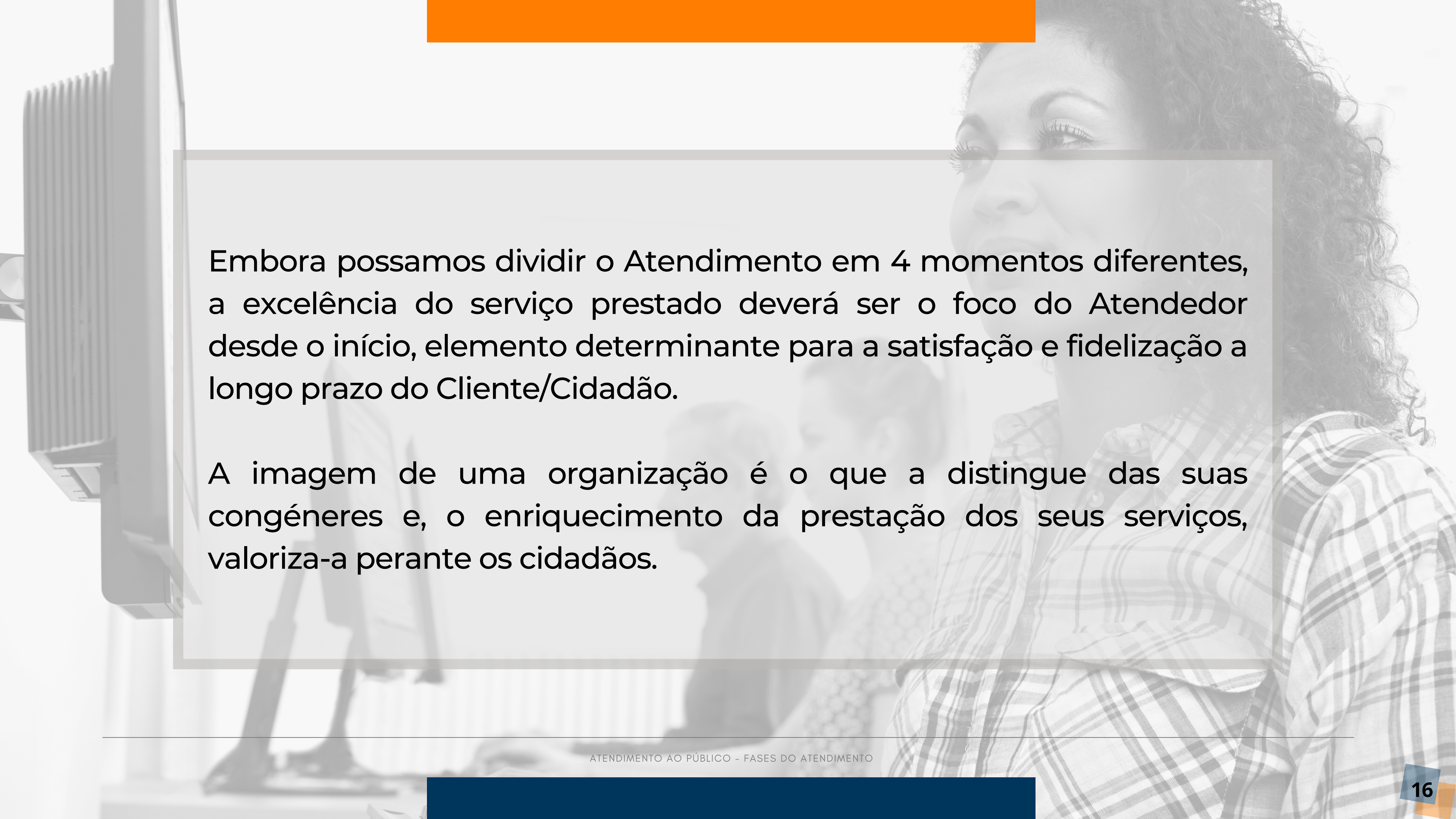
Estratégias Ambientais

- Evitar deixar pilhas de papel, processos e documentos desorganizados sobre a mesa;
- Preparar o ambiente para o próximo cidadão, de forma a que nenhuma informação do atendimento anterior fique exposta.

Estratégias Verbais Específicas para o Atendimento Telefónico



- Faça um resumo de todas as orientações dadas ao cidadão para assegurar que o mesmo as ouviu e compreendeu bem;
- Espere que o cidadão desligue primeiro e só depois é que deve desligar;
- Caso tenha de devolver a chamada ao cidadão, na sequência do que foi acordado no atendimento, não esquecer de apontar o dia e hora da devolução da chamada e a informação a disponibilizar nessa altura.



Embora possamos dividir o Atendimento em 4 momentos diferentes, a excelência do serviço prestado deverá ser o foco do Atendedor desde o início, elemento determinante para a satisfação e fidelização a longo prazo do Cliente/Cidadão.

A imagem de uma organização é o que a distingue das suas congêneres e, o enriquecimento da prestação dos seus serviços, valoriza-a perante os cidadãos.



INOVAÇÃO NA OFERTA DE SERVIÇO PÚBLICO

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

FASES DO ATENDIMENTO

