

A Loja está cadastrada no Guia de Compra WxY e de repente alguém liga pedindo informações. O que fazer, quando um cliente ligar? Como fazer para prestar o melhor atendimento?

Atenção ao primeiro contato.

Digamos, que o José Silva seja um cliente, que deseja comprar produtos Loja.

Ele encontra o anúncio no Guia de Compra e resolve entrar em contato, por telefone.

O atendente está ocupado, com alguém, que já é cliente, e diz para o José Silva: "Um momento, por favor" e nem sequer pergunta seu nome, com quem ele quer falar e o que ele precisa. A conversa continua com o atual cliente, ou com o amigo ao lado e o José Silva, pacientemente, está aguardando. Passados aproximadamente vinte, ou trinta segundos, o atendente percebe que a ligação caiu, mas não caiu. José Silva, cansado de esperar, desligou, porque no Guia de Compra, ele encontrou outros produtos de interesse dele, e resolveu entrar em contato, com este outro fornecedor, que pode até ser seu concorrente. Mas o José Silva tinha simpatizado com seu anúncio, até acessou seu site, mas queria tirar algumas dúvidas e solicitar maiores informações e não foi atendido imediatamente.

Provavelmente você acabou de perder um cliente em potencial, talvez ele nem quisesse comprar nada naquele momento, mas com certeza guardaria em sua memória, o bom atendimento que recebeu. Isso vale mais que uma venda, porque além de ele ficar contente e lhe adicionar como fornecedor, poderá indicar a Loja aos amigos.

E se ele foi atendido, por alguém, que não lhe demonstrou satisfação e nem disposição de vender?

Também poderia ter conversado com alguém, que de maneira informal e nem foi simpático, mas obteve as informações desejadas. O que será, que ele faria?

Bom, aqui vai uma sugestão bem rápida e básica, que pode mudar o conceito daqueles, que pensam que a formalidade, o dinamismo, o espírito empreendedor, a educação, a determinação e a paciência, não têm nenhum significado num contato, ou numa negociação.

Ao atender ao telefone, nunca diga "Bom dia, ou Boa tarde, e em seguida a expressão: um momento". O correto é identificar-se, procurar saber quem está falando com você e o que quer. Se for alguém no primeiro contato, peça um minuto a seu cliente e o atenda, ou encaminhe imediatamente à alguém, que possa fazer isso.

Outro fator importante é transmitir as informações com segurança e transparência, para gerar confiança ao José Silva. Assim, ele estará seguro de que sua empresa tem tudo que ele precisa.

E se o José Silva entrar em contato, por e-mail?

Hoje em dia esta é a forma de contato mais barata e conveniente, numa negociação, mas as respostas são morosas e muitas vezes incompletas. Isso se dá ao fato de muitos e-mails não solicitados, que chegam diariamente na caixa postal de todos os usuários, e quando recebem, não dão muita importância. - Detalhe: sempre leia seus e-mails com atenção e aqueles que não lhe interessar, simplesmente delete-os, mas não generalize, porque e-mails considerados SPAM, são fáceis de serem identificados. Geralmente os endereços dos remetentes, são nomes estranhos, ou sinais, que não são comuns em e-mails corporativos.

Mas você não é um desses acomodados, então se prepare, para o atendimento. Não é apenas o site, ou os anúncios da Loja espalhados por toda a mídia, que fará a Loja superior aos seus concorrentes. O bom atendimento é imprescindível.

Mais uma sugestão específica. Quando alguém ligar, pedindo informações, como: preços, características dos produtos, qualidade, prazo de entrega, condição de pagamento, etc. Nunca diga para ele acessar o site e pesquisar estes detalhes. Isso faz com que o cliente desista e ligue para outro fornecedor.

Para o comprador, isso é sinônimo de falta de interesse do fornecedor. Quando um usuário entra no site e em seguida liga para a empresa, é porque tem dúvidas em relação ao que está vendo, ou nem sequer encontrou as informações necessárias.

Quer saber porquê?

Uma quantidade enorme de sites são desenvolvidos, apenas com a linguagem técnica, ou seja, o webdesigner ou cliente muitas vezes, se preocupa com a estética e esquece do conteúdo. Há inúmeros web sites assim. Além disso, vários programadores web, nem se preocupam em destacar a parte principal, que é exatamente os produtos, ou serviços. Isso acontece também, com alguns empresários inexperientes, que insistem nos seus instintos sem base sólida de estudo. Portanto, se alguém ligar para sua empresa, principalmente no primeiro contato, seja atencioso, educado, paciente, formal e determinado. Procure anotar as dúvidas e faça um relatório para que os responsáveis possam verificar as deficiências do site e saná-las posteriormente.

Outro fator importante é quando a Empresa está amplamente sobrecarregada nas vendas e não consegue atender, por falta de tempo. Este é um dos principais pecados que o empresário comete. Para impedir que isso ocorra, o ideal é contratar de quantos funcionários forem necessários, pois o cliente dificilmente voltará a contatar, já que na primeira impressão ele não obteve o atendimento desejado.