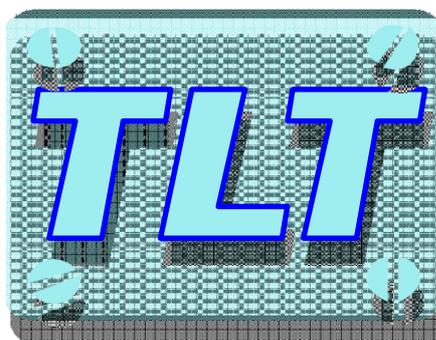




TREINAMENTO NO LOCAL DE TRABALHO

**ABORDAGEM ATIVA DO
ATENDENTE - ACC**



**FICHA TÉCNICA**

ASSUNTO	ÁREA	CARGA HORÁRIA
ABORDAGEM ATIVA DO ATENDENTE	NEGÓCIOS	50 MIN

OBJETIVO DE APRENDIZAGEM

Ao final do treinamento os participantes deverão conhecer o que é abordagem ativa, as técnicas que facilitam a abordagem ativa e saber quando aplicá-las.

CONTEÚDO

Atendente: principal meio de comunicação com o cliente.
 Definição de abordagem.
 Definição de abordagem ativa.
 Técnicas para abordagem ativa.
 Fidelização do cliente.
 Padrão de atendimento dos Correios.

PÚBLICO-ALVO

Todos os empregados envolvidos no atendimento.

RECURSOS INSTRUCIONAIS

Roteiro de TLT.

BIBLIOGRAFIA

MANCAT – Módulo 17.

Elaboração: Fevereiro/2014

Responsável: UNICORREIOS

Validado pelo: DEVEN

Publicado em: 31/03/2014

Adaptação: 19/05/2021

Responsável: () SE/___ou (X)
UNICORREIOS

Validado pelo _____ - ____ / ____ / ____

Publicado em: ____ / ____ / ____

 Receba bem os participantes para a sessão de TLT.

 Leia para o grupo o objetivo de aprendizagem deste TLT.

Ao final do treinamento os participantes deverão conhecer o que é abordagem ativa, as técnicas que facilitam a abordagem ativa e saber quando aplicá-las.



 Converse com o grupo, explicando necessidades dos clientes.

Os clientes nos procuram com o objetivo de suprir uma necessidade específica. É comum oferecermos serviços adicionais no intuito de melhor atender a essa necessidade. Contudo, oferecer produtos e serviços adicionais ou mais elaborados, por si só, não necessariamente alavanca as vendas. É necessário aprimorar as técnicas de abordagem e conhecer as reais necessidades dos clientes.

 Justifique falando que a realização da sessão de ensino é imprescindível para que todos possam aprimorar as técnicas de abordagem ao cliente, identificando nele oportunidades de negócios.

 Prossiga perguntando:

Qual o procedimento adequado para iniciar o atendimento?

 Aguarde as respostas e complemente.

- Chame o cliente, utilizando o SGEA (ou sistema similar), quando houver sistema de filas, ou algo semelhante disponível na unidade.
- Chame o cliente, com expressões que denotem respeito. Ex.: “Por gentileza, senhor(a)”, “Por favor, senhor(a)”.
- Cumprimente o cliente assim que este chegar ao guichê, para que se sinta acolhido.
- Cuide da sua postura. Atributos que são importantes:
 - cabeça erguida;
 - coluna ereta;
 - gestos suaves;
 - fisionomia tranquila.
- Identifique o nome do cliente, passando a tratá-lo dessa forma, caso ele expresse não se sentir à vontade com o tratamento “senhor”.
- Ouça com atenção as necessidades do cliente, procurando identificá-las.
- Faça perguntas abertas, por exemplo: Como? Quando? Qual?
- Evite o prejulgamento. Jamais deduza o que o cliente quer baseando-se em seus próprios valores e referenciais.
- Evite interrupções enquanto estiver atendendo um cliente, dedique-se a esse atendimento sem se envolver em qualquer outra atividade.
- Demonstre segurança e conhecimento das informações prestadas sobre os produtos e serviços, de forma objetiva e clara.

 Prossiga perguntando:

Como a maior parte dos clientes toma conhecimento de nossos produtos e serviços?

 Aguarde as respostas e complemente.

Apesar da divulgação por meio dos mais variados canais de comunicação, a maior parte de nossos clientes ainda toma conhecimento de nossos serviços e produtos mediante contato direto com o atendente. Por essa razão, a abordagem correta do cliente é de fundamental importância.

 Prossiga perguntando:

O que é uma abordagem?

 Aguarde as respostas e valide-as, mencionando a definição de abordagem a seguir.

Abordagem é a maneira como o profissional da área de vendas aproxima-se do cliente para oferecer-lhe determinado produto ou serviço. É a forma de despertar no cliente o interesse pelo produto ou serviço.

 Pergunte aos participantes:

O que é uma abordagem ativa?

 Aguarde as respostas e complemente.

Abordagem ativa é a capacidade do atendente de aproximar-se do cliente e oferecer a solução Correios adequada à sua necessidade.

 Justifique falando que o atendente pratica a abordagem ativa ao perceber uma oportunidade de negócio no cliente que usa os serviços das agências, identificando suas necessidades e oferecendo as soluções Correios que melhor o atendam.

 Pergunte aos participantes:

De que forma é possível realizar uma abordagem ativa?

 Analise as respostas e complemente.

Não basta oferecer um produto ou serviço a um cliente. É necessário despertar nele o interesse. Se o cliente tem a sensação de que a ideia de incluir um serviço adicional partiu dele mesmo, a venda fica bem mais fácil de realizar. Desse modo, perguntas como: “Gostaria de adicionar um aviso de recebimento?” ou “O senhor quer usar o serviço de SEDEX?” são menos valiosas que “É importante saber quem recebeu o objeto?” ou “Existe urgência na entrega do objeto?” Esse tipo de pergunta indireta desperta a curiosidade do cliente sobre os serviços que resolveriam aquela necessidade e, conseqüentemente, aumenta sua vontade de conhecer as vantagens que terá caso os adquira.

 Peça aos participantes para citarem perguntas indiretas que possam despertar a atenção do cliente para as soluções Correios.

 Valide os exemplos dados e acrescente os listados a seguir.

- Para prospectar novos negócios com produtos personalizados: “O senhor sabia que hoje é possível colocar fotos de pessoas, logomarcas e brasões em selos?” ou “Já pensou em homenagear alguém especial?” ou “Já pensou em divulgar a foto de seu produto ou empresa através de um selo?”.
- Para prospectar novos negócios com telegramas pré-datados: “O senhor costuma parabenizar pessoas queridas em datas importantes?”

 Conclua.

Praticar uma abordagem ativa é de fundamental importância para trazer a atenção do cliente às soluções ofertadas pelos Correios, vencendo assim suas resistências iniciais. Não basta realizar o oferecimento, é necessário fazer com que o cliente perceba que a solução ofertada é a mais adequada à sua necessidade.

 Esclareça as dúvidas que surgirem.

 Peça aos participantes para especificarem o desempenho definido no objetivo de aprendizagem no início da sessão de ensino e que, também, consta na Ficha Técnica.

Objetivo de Aprendizagem

Ao final do treinamento os participantes deverão conhecer o que é abordagem ativa, as técnicas que facilitam a abordagem ativa e saber quando aplicá-las.

 Encerre a sessão de ensino agradecendo a presença e solicitando o apoio de todos para aplicar diariamente as dicas contidas nesse TLT.