

1) DESCRIÇÃO DA FERRAMENTA:

Explicar constitui um elemento fundamental na orientação para o serviço. Saber estruturar a informação é essencial para comunicar eficazmente. A estruturação aumenta a fluidez do processo, o que significa que as pessoas retêm a informação que foi estruturada com 40% maior precisão e confiança do que a informação que não foi estruturada.

As seguintes **Técnicas de Explicação** poderão ser utilizadas no serviço de atendimento ao cliente:

1. **Problema – Solução – Benefício:** constitui uma estrutura de explicação direta utilizada muito frequentemente na Orientação para o Serviço. Primeiro, fala-se sobre o problema, depois sobre a solução e, finalmente, apresenta-se o benefício;
2. **O quê? E quê? E agora?** Primeiro, apresenta-se a informação. Depois, explica-se porquê que essa informação é importante. Por fim, explicam-se quais deverão ser os passos a seguir;
3. **Caraterísticas, Vantagens, Benefícios** é uma técnica utilizada, habitualmente, em situações de saldos. Uma caraterística do produto poderá ser aquilo que é ou o que faz;
4. **ELIS**, cujo nome deriva da frase *“Explain it like I am five-years-old”* (ou seja, “explica-me isso como se eu tivesse cinco anos”). Esta técnica baseia-se na simplicidade e é particularmente pertinente para, por exemplo, explicar conceitos tecnológicos a pessoas que não sejam especializadas nessa área ou não possuam muitos conhecimentos sobre tecnologia.

2) OBJETIVOS DA FERRAMENTA:

- Aprender a explicar, uma vez que explicar constitui um elemento essencial em qualquer prestação de serviços;
- Aprender um conjunto de técnicas que irão ajudá-lo a comunicar de forma estruturada e que podem ser aplicadas na orientação para o serviço (por exemplo, será mais fácil recordar-se do número "0633489291" se estiver estruturado da seguinte forma "063-348-9291");
- Aprender a estruturar a informação e a comunicar de forma mais eficaz.

3) LIGAÇÃO ENTRE A FERRAMENTA E A COMPETÊNCIA:

Estas **Técnicas de Explicação** relacionam-se com a orientação para o serviço, uma vez que a comunicação é necessária para fornecer um excelente serviço.

Deste modo, mediante a comunicação que os clientes recebam, seja por parte da empresa ou por parte de outros elementos externos à empresa (por exemplo, uma recomendação de um amigo), os clientes formarão as suas expectativas relativas ao serviço.

Assim, a comunicação e a transparência, ao longo de todo o processo, são ferramentas chave para a fidelidade.

4) RECURSOS MATERIAIS:

Esta ferramenta não requer recursos materiais.

5) COMO APLICAR A COMPETÊNCIA?

As seguintes **Técnicas de Explicação** poderão ser utilizadas no serviço de atendimento ao cliente:

1. **Problema – Solução – Benefício:** constitui uma estrutura de explicação direta utilizada muito frequentemente na Orientação para o Serviço. Primeiro, fala-se sobre o problema, depois sobre a solução e, finalmente, apresenta-se o benefício;
2. **O quê? E quê? E agora?** Primeiro, apresenta-se a informação. Depois, explica-se porquê que essa informação é importante. Por fim, explicam-se quais deverão ser os passos a seguir;
3. **Caraterísticas, Vantagens, Benefícios** é uma técnica utilizada, habitualmente, em situações de saldos. Uma caraterística do produto poderá ser aquilo que é ou o que faz;
4. **ELIS**, cujo nome deriva da frase *“Explain it like I am five-years-old”* (ou seja, “explica-me isso como se eu tivesse cinco anos”). Esta técnica baseia-se na simplicidade e é particularmente pertinente para, por exemplo, explicar conceitos tecnológicos a pessoas que não sejam especializadas nessa área ou não possuam muitos conhecimentos sobre tecnologia.

6) COMPETÊNCIAS DE APRENDIZAGEM:

Aprenderá a utilizar estas **Técnicas de Explicação** na orientação para o serviço e no atendimento ao cliente.

Poderá aplicar estas técnicas na resolução de um problema ou de uma reclamação, para explicar um produto ou um serviço ou em qualquer situação com o intuito de oferecer ao cliente uma comunicação estruturada e eficaz.

Apesar da sua simplicidade, estas técnicas exigem prática para serem dominadas.