



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Top Ten 2020 Skills Project

Competência 8 – Orientação para o serviço
Competências TOP10 para a orientação para o serviço



8. Orientação para o Serviço

Competência 8 – Orientação para o serviço

Competências TOP10 para a orientação para o serviço

- Objetivo principal - conhecer as competências mais importantes para a orientação para o serviço.
- Objetivos secundários:
 - Conhecer algumas das competências que devem ser melhoradas para uma boa orientação para o serviço;
 - Qual a importância da orientação para o serviço?;
 - Estas competências podem fazer a diferença face à concorrência?



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Competência 8 – Orientação para o serviço

Competências TOP10 para a orientação para o serviço

Conteúdos:

- Porque é a orientação para o serviço tão importante num negócio?
- As competências pessoais mais importantes na orientação para o serviço são:
 - Comunicação;
 - Capacidade para escutar;
 - Auto-controlo;
 - Atitude positiva;
 - Assertividade;
 - Resolução de conflitos;
 - Empatia;
 - Assumir responsabilidades;
 - Humor;
 - Capacidade de persuasão.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Competência 8 – Orientação para o serviço

Competências TOP10 para a orientação para o serviço

De acordo com Doug Walner , "a orientação para o serviço é uma predisposição para se ser colaborativo, pensativo, atencioso e cooperativo."

Assim, se se quiser aprender e aprimorar capacidades de orientação para o serviço, ter-se-á de saber o que significa ser colaborativo, pensativo, atencioso e cooperativo. É a filosofia de estar ao serviço do cliente, que implica assumir esta competência pessoal e profissional como sendo um hábito necessário.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Competência 8 – Orientação para o serviço

Competências TOP10 para a orientação para o serviço

Algumas competências irão melhorar a orientação para o serviço. Sem algumas competências, existe o risco de falhar no negócio ou simplesmente perder clientes. Por isto, é importante melhorar algumas competências universais que serão úteis na orientação para o serviço. Dominar ou não estas competências pode fazer a diferença entre desenvolver uma boa orientação para o serviço ou um desastre para o negócio. Por outras palavras, ter sucesso ou falhar com os clientes irá depender de uma larga aposta em aprimorar estas competências.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Competência 8 – Orientação para o serviço

Competências TOP10 para a orientação para o serviço

A forma como trata os seus clientes é muito importante na orientação para o serviço, pois poderá fazer a diferença entre um cliente fiel, que voltará de novo, e um cliente insatisfeito que, através do boca-a-boca, irá exercer um impacto negativo na sua organização.



Contudo, um cliente insatisfeito é uma oportunidade perdida e, mesmo que não transmitam insatisfação diretamente à empresa, poderá tornar-se uma influência negativa ao divulgar a sua má experiência a outras pessoas. É muito improvável que voltem a utilizar os serviços da empresa outra vez e irão preferir a concorrência.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Competência 8 – Orientação para o serviço

Competências TOP10 para a orientação para o serviço

Comunicação

Escutar

Autocontrolo

Atitude
Positiva

Assertividade

Resolução de
Conflitos

Empatia

Assumir
Responsabilidades

Humor

Conhecimento
do Produto



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Competência 8 – Orientação para o serviço

Competências TOP10 para a orientação para o serviço

2. Comunicação:

Estabelecer claramente a ideia de que se compreende o cliente e que o mesmo compreende a empresa. Nove em cada dez desentendimentos sérios que ocorrem na vida são produto de um mal-entendido. A chave para uma boa comunicação é saber:

- Como vamos comunicar com o cliente? Terá de se saber o canal apropriado, de acordo com o perfil.
- Quando iremos comunicar?
- Elementos quantitativos; excessos não são bons e a entrada massiva de e-mails ou chamadas constantes produzem o efeito contrário do desejado.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Competência 8 – Orientação para o serviço

Competências TOP10 para a orientação para o serviço

2. Comunicação:

- O que comunicar? O conteúdo da mensagem é a chave. Deverá conter informação relevante, que interessa ao recetor. Se falhar neste propósito, é possível que vá para a caixa de *spam*. Se informação de interesse for enviada, os clientes irão receber a informação e a relação empresa-cliente vai ser reforçada, obtendo um cliente leal.

A boa comunicação permite-nos atingir o nosso objetivo: conseguir o cliente, avançar no processo ou resolver um problema em específico. Comunicação clara é essencial no atendimento ao cliente. Precisa de saber o que o cliente precisa e estar recetivo ao que poderá fazer pelo cliente.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Competência 8 – Orientação para o serviço

Competências TOP10 para a orientação para o serviço

2. Escutar:

Competências de escuta são tão importantes como as competências de comunicação.

Ouvir com atenção o cliente é saber exatamente o que ele precisa e como o ajudar. Demonstrar que está a ouvir ativamente através de linguagem corporal e reações (acenar com a cabeça quando se compreende algo, estabelecer contacto visual, etc.).

Não se deverá ter receio de esclarecer questões para ter a certeza de que se compreendeu a outra parte. Um importante aspeto do serviço de apoio ao cliente é, simplesmente, fazê-lo sentir-se ouvido. Escuta ativa pode ser uma boa oportunidade de construir uma ligação com o cliente.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

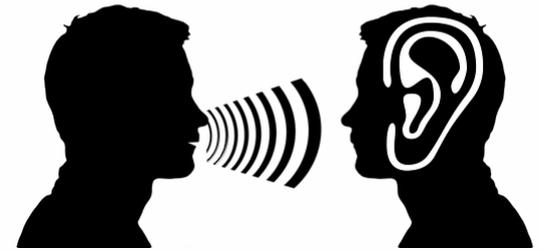


Competência 8 – Orientação para o serviço

Competências TOP10 para a orientação para o serviço

2. Escutar:

A capacidade em realmente escutar os clientes é fundamental para oferecer um bom serviço. Ouvir o parecer do cliente é um dever para muitos negócios que procuram inovar. Não só é importante prestar atenção às interações individuais do cliente (ter cuidado com a linguagem/termos usados para descrever os seus problemas), mas também é importante ser atencioso ao parecer que se recebe no geral.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Competência 8 – Orientação para o serviço

Competências TOP10 para a orientação para o serviço

3. Autocontrolo

Pessoas que trabalham na orientação para o serviço precisam de estar recetivas a calmamente lidar com todos os clientes, mesmo os mais negativos. Deverá haver um esforço para permanecer calmo, mesmo quando o cliente não está. Paciência e autocontrolo irão evitar situações em que se esteja chateado ou que se diga algo inapropriado. Não considerar algo que o cliente diga numa dessas situações como um ataque pessoal. Quando o cliente está tenso, é ainda mais importante permanecer calmo e tentar acalmar o tom da conversa.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Competência 8 – Orientação para o serviço

Competências TOP10 para a orientação para o serviço

4. Amabilidade:

Deve ser aumentada a capacidade para demonstrar afeto para os clientes internos e externos. Deverá ser respeitada a sensibilidade das pessoas, porque muitas vezes tornam-se vulneráveis ao tratamento recebido. Quando é hora de fazer queixas, não existe nada pior que má vontade.



Devemos ser amáveis, especialmente quando nos custa porque, no final, somos sempre o mesmo tipo de pessoa, não importando quem estamos a servir.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Competência 8 – Orientação para o serviço

Competências TOP10 para a orientação para o serviço

5. Positividade:

Uma atitude positiva é muito importante na orientação para o serviço. Deverá saber-se todos os benefícios dos produtos ou serviços que a empresa oferece e transmiti-lo aos clientes.

Se um cliente tem um problema com um produto ou serviço, deverá haver um foco no que se pode fazer para ajudar o cliente. Enquanto não se deve parecer extremamente feliz quando um cliente está insatisfeito, ser pró-ativo e otimista pode ajudar o cliente a encarar a situação com positivismo.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Competência 8 – Orientação para o serviço

Competências TOP10 para a orientação para o serviço

6. Assertividade:

Assertividade é uma competência regularmente incluída nas competências sociais e de comunicação. Ser assertivo significa estar recetivo a reivindicar os próprios direitos ou os de outra pessoa duma forma calma e positiva, não sendo agressivo nem aceitando passivamente o que está errado.

Em todas as interações com outras pessoas, no trabalho, com funcionários ou colegas, a assertividade pode ajudar alguém a expressar-se de uma forma clara, aberta e razoável, sem desprezar os próprios direitos ou os dos demais.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Competência 8 – Orientação para o serviço

Competências TOP10 para a orientação para o serviço

6. Assertividade:

Por vezes a forma como se reage e se responde aos outros pode provocar o sentimento de inadequabilidade, culpa ou arrependimento. Estes poderão ser sinais de comportamento passivo. Também poderá haver o sentimento de indignação e crítica sobre os outros durante as conversações - isto pode ser sinal de comportamento mais agressivo.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Competência 8 – Orientação para o serviço

Competências TOP10 para a orientação para o serviço

Resolução de conflitos:

Na orientação para o serviço, lida-se com muitos clientes que têm um problema que deve ser resolvido. O gestor deverá sempre ter a certeza que percebeu o problema claramente, e oferecer-lhes possíveis soluções. Muitas vezes terá de pensar em soluções que encaixem nas necessidades de um cliente em específico. Se não for possível encontrar uma solução que funcione para os clientes, a estes deverá ser providenciada ajuda extra.

O gestor deverá acompanhar o cliente para ter a certeza que o problema foi resolvido. Os clientes irão apreciar o interesse do gestor no seu problema e em ajudar de qualquer forma.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

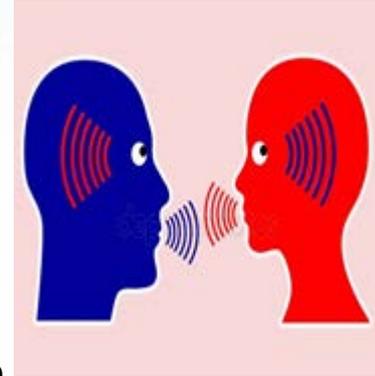


Competência 8 – Orientação para o serviço

Competências TOP10 para a orientação para o serviço

7. Empatia:

É não só importante compreender o que um cliente diz, mas também como ele se sente. Uma importante competência pessoal é estar recetivo a reconhecer e compreender o estado emocional de alguém. Se o gestor pretender fazer um grande esforço para transmitir empatia, deve pensar em pôr-se no lugar do cliente. Como se sentiria se estivesse no lugar dele? Como gostaria de ser tratado por um funcionário? O que sentiria se tivesse o mesmo problema do cliente? Estas questões irão ajudar o gestor a identificar-se com o cliente e a ajudá-lo da melhor forma.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Competência 8 – Orientação para o serviço

Competências TOP10 para a orientação para o serviço

8. Competências de persuasão:

O gestor deverá dominar a persuasão de modo a convencer clientes interessados de que o seu produto ou serviço é o melhor para eles. Competências de persuasão podem ser aprendidas tal e qual como outras, sendo uma parte fundamental para influenciar outras pessoas a atingir os objetivos do gestor. Conseguir influenciar e persuadir clientes é uma parte crucial da orientação para o serviço. A forma ideal de persuadir alguém é convencê-lo de que ele quer o que o gestor quiser. Contudo, na prática, poderá ser algo traiçoeiro. Algumas pessoas têm uma apetência natural para isso, para outras é mais difícil.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Competência 8 – Orientação para o serviço

Competências TOP10 para a orientação para o serviço

8. Competências de persuasão:

Pesquisas mostram que existe um número de características em comum acerca de persuasores bem-sucedidos:

- Mantêm promessas;
- São fidedignos e assumem responsabilidades;
- São sinceros, genuínos e honestos;
- Conhecem os seus próprios propósitos e acreditam neles;
- Constroem ligações emocionais, são divertidos;
- Não entram em discussões e oferecem boas soluções;
- Persuasores bem-sucedidos tendem a apresentar uma autoestima alta e bons índices de inteligência emocional. Acreditam realmente que vão ter sucesso.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Competência 8 – Orientação para o serviço

Competências TOP10 para a orientação para o serviço

9. Assumir responsabilidades:

Uma boa parte de trabalhar em apoio ao cliente é estar disponível para dizer “peço desculpa”, quer seja por uma entrega atrasada ou pela má qualidade de um produto. O gestor terá de estar disponível para pedir desculpas a um cliente em nome da empresa, mesmo que o problema não tenha sido causado por sua culpa. Ouvir um pedido de desculpas quase sempre faz um cliente sentir-se melhor.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Competência 8 – Orientação para o serviço

Competências TOP10 para a orientação para o serviço

10. Humor:

O sentido de humor pode fazer com que uma potencial interação de apoio ao cliente stressante se torne mais tolerável. Se um cliente disser uma má piada, ele apreciará se a outra parte entrar no espírito. Contudo, deverá existir a certeza de que não se está a rir de um cliente (como quando ele comete um erro ou experiencia algum problema), mas sim a rir com ele.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Competência 8 – Orientação para o serviço

Competências TOP10 para a orientação para o serviço

Conclusões:

- Na orientação para o serviço é fulcral estar munido de várias competências pessoais. Estas competências irão ajudar a empresa a desenvolver uma orientação para o serviço de alta qualidade, que poderá fazer a diferença em mercados cada vez mais competitivos;
- Atualmente, qualquer pessoa pode aceder a uma página de redes sociais ou websites e fazer *upload* de um vídeo que mostra um excelente ou péssimo serviço para descrever a sua experiência enquanto cliente. Enquanto empresas, estas devem servir bem os seus clientes, não só para sobreviver, como para ter sucesso;
- É por este motivo que é tão importante que os funcionários não só aprendam as competências técnicas como também uma série de competências pessoais. Sem comunicação, empatia e honestidade, sem se conhecer a si próprio, sem conhecer os seus medos e o que causa indignação, torna-se mais difícil criar boas experiências entre os clientes.





8. Orientação para o Serviço

Top Ten 2020 Skills Project

<http://www.topten2020.eu/>

<https://www.facebook.com/toptenskills2020>

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Aviso: Esta publicação foi feita com o apoio do Programa Erasmus+ da União Europeia. Os conteúdos desta página são da responsabilidade única dos parceiros e não poderão de forma alguma refletir as visões da AN e da Comissão