



gestaodeatendimento  
.com.br

# GUIA:



## Como melhorar o atendimento ao público e reduzir o impacto da COVID-19



O melhor conteúdo sobre atendimento presencial

[www.gestaodeatendimento.com.br](http://www.gestaodeatendimento.com.br)



Inovações que valorizam o seu negócio

[www.specto.com.br](http://www.specto.com.br)



# Introdução

Este breve ebook traz dicas pontuais para locais que precisam realizar atendimento presencial e buscam, além de melhorar o serviço, diminuir o impacto da crise econômica.

São dicas simples para líderes e gestores de atendimento, que podem ser aplicadas assim que terminar a leitura, e algumas orientações de implementação que vão melhorar a segurança de seus clientes, sua equipe, além de fortalecer sua organização e sua imagem aos olhos do mercado.

As dicas têm como premissa 3 pontos-chave para lidar com a situação conturbada que vivemos:



- Um ponto que você tem controle: Equipe de Atendimento
- Um ponto que você não tem controle, mas tem influência: Clientes e Pacientes
- Um ponto que você não tem controle e influencia você: Cenário Econômico

Começaremos por onde você tem controle.



# 1

## Atue efetivamente onde você tem controle

De todos os pontos de uma situação delicada você tem controle total sobre um: a sua própria empresa e equipe.

**Tenha em mente que você pode fazer** diferentes ações que não dependem de terceiros ou do cenário econômico. Portanto, concentre-se no que você e sua empresa podem fazer. Pergunta-se:

- O que eu posso fazer para minha equipe atender melhor?
- O que eu posso fazer para meus clientes ficarem mais seguros e seguirem normas para deixar minha equipe mais segura?
- O que eu posso fazer para meus clientes virem ao meu estabelecimento?
- O que eu posso fazer para não sofrer um impacto grande da crise econômica?

Procure pensamentos que te tragam responsabilidade. Desta forma você atua na resolução do problema, mesmo que indiretamente, levando-o a colher os frutos futuramente.

# 2

## Mantenha sua equipe informada



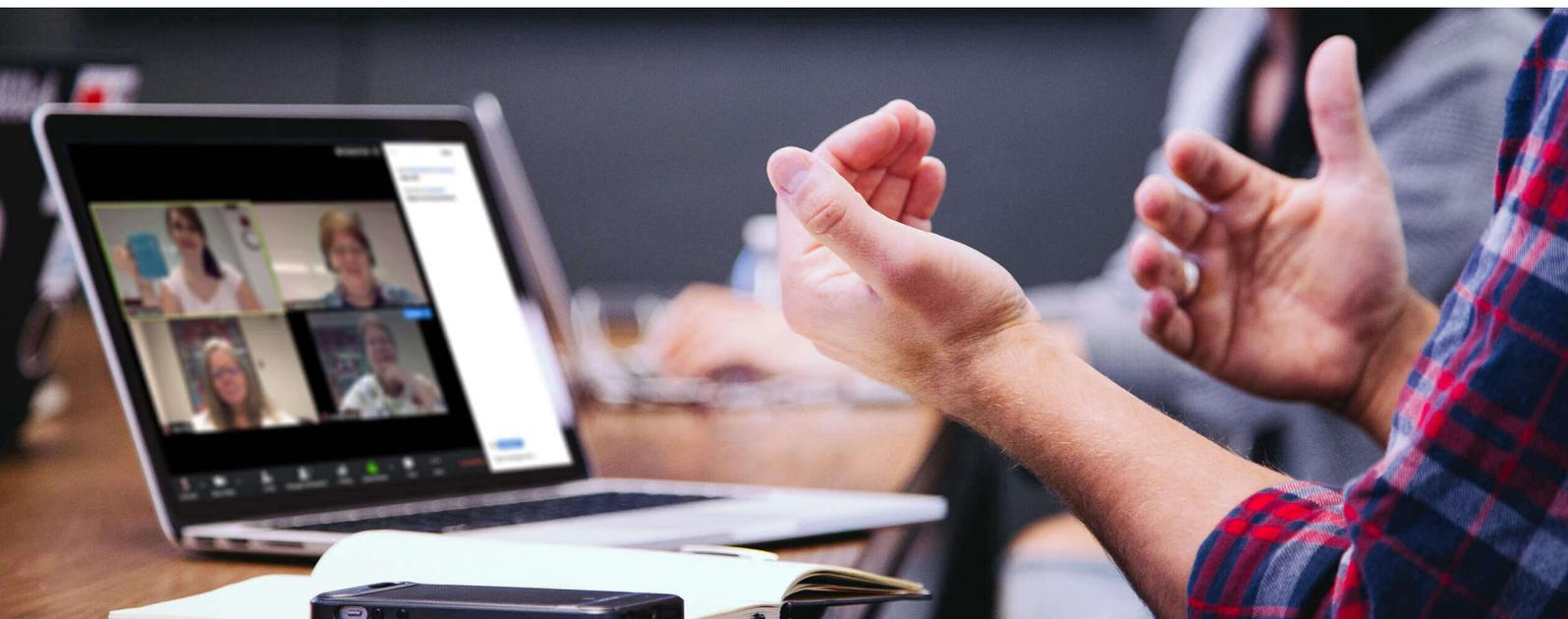
gestaodeatendimento  
.com.br

O estresse e tensão da sua equipe vai além do risco de contaminação. O cenário econômico afeta bastante nestas situações.

A melhor maneira de evitar isso é mantendo sua equipe informada. Não apenas sobre cuidados e novas normas para atender, mas sobre a própria empresa:

- Qual a situação atual e real da empresa?
- Que ações estão sendo tomadas?
- O que a empresa tem planejado no momento?

Uma ótima maneira de fazer isso é com reuniões de atualizações semanais. E lembre-se, assim como comunicar, é fundamental que o líder escute sua equipe também. Além de você saber como eles estão se sentindo, muitas soluções podem surgir com esta interação.



# 3

## Mantenha sua equipe segura



gestao de atendimento  
.com.br

Neste momento em que a pandemia de COVID-19 está acontecendo, o risco de contágio é uma das maiores preocupações de quem precisa realizar atendimento presencial.

Essa insegurança tende a gerar um estresse excessivo nos integrantes da sua equipe de atendimento, que conseqüentemente leva a uma queda de produtividade e qualidade. Por conseqüência, essa cadeia leva ao que você menos deseja - principalmente em cenários como o atual - **a perda de clientes.**

### Ações que você pode tomar para aumentar a segurança da sua equipe:

- Alterar horário de funcionamento e escalas dos membros da equipe, mantendo menos atendentes simultâneos.
- Disponibilizar materiais de EPI e orientar sobre o uso dos mesmos.
- Disponibilizar álcool gel.
- Redefinir protocolos de atendimento.
- Fazer a gestão de filas sem contato físico entre as pessoas.
- Melhor ainda, sem contato físico nem em objetos.
- Delimitar o número de pessoas dentro do estabelecimento (Tanto da equipe quanto clientes).
- Definir normas como usar álcool gel no final de cada atendimento ou contato com objetos do cliente (dinheiro, documentos, receitas).





# 4

## Mantenha segurança do seu cliente

Sem clientes não há negócio. Você tem total controle de sua empresa e equipe, mas e os clientes? Bem, você não tem controle, mas pode interferir na conduta deles no seu estabelecimento. **Como assim?** Explicamos: Você não pode impedir que ele coce os olhos, por exemplo. Mas você pode informá-los dos riscos sobre coçar os olhos.

A dica aqui é sempre pensar **“O que eu posso fazer para que o cliente faça a parte dele?”** Então além de seguir os itens citados para manter a segurança dos funcionários, que também são válidos para a segurança dos clientes, é fundamental orientá-los.

- Já na entrada do estabelecimento, oriente-os a manter distância das outras pessoas, evitar tocar o rosto. Também indique o local do álcool gel e, caso você tenha alterado a forma de atender, comunique neste momento (via informativos de preferência ou, se necessário, verbalmente).
- As [tecnologias na gestão de atendimento](#) estão bastante avançadas e conseguem diminuir os riscos de transmissão. Seja por chamada de vez no celular, entrada na fila via totens, dispositivo de mesa ou triagem. Basta analisar o caso do seu atendimento e ver a opção que melhor se adequa.
- Outra opção é disponibilizar um painel (TV) que faça as mesmas orientações, mas sem a necessidade de designar um membro da equipe para isso, aumentando a segurança de todos.



# 5

## Mantenha seu cliente informado



gestaodeatendimento  
.com.br

Embora a dica anterior trate da comunicação com o cliente para orientá-lo durante o atendimento, a dica 5 envolve comunicação de uma maneira mais abrangente.

É necessário que seu cliente saiba as mudanças que estão acontecendo com o seu atendimento para que tenha segurança em ir ao local para resolver seus interesses. **Importante ressaltar que caso não se sintam seguros, buscarão alternativas em que sintam maior segurança.** Isso inclui aquele concorrente que comunicou efetivamente sobre medidas de segurança que está tomando.

Além das medidas de segurança informadas na dica 4, é fundamental comunicar o quanto antes:

- Se você teve alteração de horário de funcionamento.
- Se houve mudanças na entrega de produtos e/ou serviços e comunique desde já.
- As mudanças que você realizou para atender de forma segura, deixando seu cliente mais à vontade para ir até o local.



# 6

## Preste atenção no comportamento do consumidor



gestaoatendimento  
.com.br

Nos posts do mês de Abril de 2020 no blog [Gestão de Atendimento](#) falamos um pouco sobre como muitas mudanças no período de pandemia podem perdurar.

Um ótimo exemplo é o uso de álcool gel que se tornou popular após o surto de H1N1 em 2009. Ou seja, o comportamento do consumidor mudou e se manteve após o surto.

Como entender mudanças de comportamento do consumidor neste momento? **Uma boa forma é Interagindo com sua equipe de atendimento.**

Claro que não se trata apenas de uma observação empírica, mas também de uma conversa com os clientes. A equipe de atendimento precisa ter uma escuta ativa. Muito além de uma boa educação, é manter uma conversa que mostre sinais de empatia, capte como seus clientes estão lidando com a situação, se as medidas adotadas pelo seu atendimento estão sendo notadas, entre diversas outras informações.



Servidores já estão orientando os usuários sobre os serviços 100% digitais – Divulgação/Detran-AM



# 7

## Informação é fundamental diante de um cenário econômico conturbado

Como você pode perceber nas dicas anteriores, a informação e a comunicação são indispensáveis para passar por um momento de crise como este. Apesar disso, não é suficiente somente informar seus clientes e equipe, você precisa se manter informado.

As mudanças já estão acontecendo e você deve estar atento a elas e ao contexto de baixo desempenho econômico de ordem mundial.

### **A dica aqui é sempre reservar um curto tempo para se atualizar.**

Reserve 10-15 minutos do seu dia e vá para o portal de notícias de sua confiança. Veja como está a economia, que ações as autoridades estão tomando, qual a situação da pandemia, que novas medidas devem entrar em vigor e assim por diante.

Faça bom uso destes minutos. Evite notícias de fofocas, esportes, entretenimento ou qualquer outras coisa que não interfira nos negócios da sua empresa.

# 8

## Não fique parado esperando tudo passar



gestaodeatendimento.com.br

Se teve algo que a sociedade atual aprendeu, foi que toda crise tem um fim. Umas são longas, outras curtas. Umas são abruptas, outras superficiais. **Mas todas tiveram um fim.**

O objetivo em mente deve ser passar por ela sem maiores consequências. Sentar e esperar o fim dela não pode ser uma opção. Você precisa agir e tem que ser agora.

Aplique as dicas deste guia, a maioria não tem custo algum e podem fazer uma grande diferença em como estará o seu negócio após a crise.

Além dessas dicas, recomendamos que você implemente uma gestão de filas sem contato físico, por nome. Para ajudá-lo, na próxima página presentearmos você com 2 meses da solução QUALPROX® NoPrint de forma totalmente gratuita!

PRÓXIMOS	FILA	ORDEM	OBS
JURANDIR	A	1º	P
LEÔNIDAS	B	1º	
EDUARDO	C	1º	✓
FLÁVIO	D	1º	
JULIANO	E	1º	P
DARCÍ	A	2º	
MATHEUS	C	2º	
THIAGO	D	2º	✓
SANTIAGO GONS...	E	2º	

JÁ CHAMADOS	ATENDENTE	OBS
MARTA	GUICHÊ 1	P
JULIAN	GUICHÊ 2	X
SANTIAGO	GUICHÊ 2	✓

Elogiado por Pelé, Mbappé é fã de CR7, eliminou Messi e vive à sombra de Ney



## 2 meses gratuitos de gestão de filas Juntos contra o coronavírus!

A solução consiste na gestão de filas por nome, sem impressão, evitando o contato físico entre pessoas e objetos (meio mais fácil de transmissão do coronavírus). Dando mais segurança para seus clientes e para sua equipe.

3 simples passos:



- ① Recepcionista, via computador, insere o cliente (pelo nome) na fila desejada;
- ② Cliente acompanha a ordem de vez na TV;
- ③ Cliente é chamado pelo nome (vocalização automática + destaque na TV) e inicia-se o atendimento.

A regra é bem simples,; além do uso gratuito nos dois primeiros meses, em caso de desistência, você só precisa nos informar e enviar as peças de volta, sem custos contratuais ou multas neste período.

**Quer saber mais? Acesse este link ou copie e cole no seu navegador:**

<https://specto.com.br/2-meses-noprint-juntos-contra-covid-19-eb-04-2020/>



## Dúvidas e comentários?

Caso tenha alguma dúvida ou sugestão, [\*clique aqui\*](#) e deixe seu comentário sobre esse eBook.

Qualquer questão adicional, [\*fale conosco\*](#).

## Compartilhe

Se você gostou desse eBook, clique nos links abaixo e compartilhe para mais pessoas.



## Aprenda mais

Acompanhe nossos posts da forma que preferir.



## Expediente

Direção: Leonardo Lino Vieira

• Redação: Leo Mohr

• Design: Thiago Marçal da Silva