



Atendimento de Excelência

Professor Lucas Esmeraldo



Sumário

1. Breve apresentação;
2. Conceitos de Motivação; Atendimento e Excelência;
3. Práticas de um bom atendimento (empresas e instituições modelo);
4. Motivação no ambiente de trabalho;
5. Dados e Fatos de um mau atendimento - Consequências ruins para instituição;
6. Momento de reflexão - (Objetivos pessoais, ambição profissional, comportamento institucional);
7. Adaptação às novas tecnologias (Humano + máquina, uma soma);
8. Manual de boas práticas



—
Olá!

Professor Lucas Esmeraldo

Formado em Administração de Empresas.
Especialista em Marketing e Comportamento
do Consumidor – FGV.
Mestrando em Agronegócios – UnB.

Sócio- Fundador da Realize Assessoria
Financeira e Seguros.



BATE-PAPO CONCEITUAL

Vamos começar do início.

“

▫ *Motivação: é o que te move, movimenta, tira da inércia (MOTIVO) . Não deixa se acomodar. É o início de uma ação para realização de um objetivo.*

▫ *Característica: Intrínseco (ESSÊNCIA);*

▫ *Sinônimos: Ânimo, Impulso, Instigação, Incitação.*

▫ *Exemplos: Andar, Pedalar, Trabalhar, Sorrir, Pensar, Agir, Servir.*

▫ *(Aurélio, 2015)*



REFLITA

- Quais são os seus objetivos pessoais?
- O que você faz para alcançar seus objetivos?
- Os seus objetivos pessoais estão de acordo com os objetivos organizacionais?
- Qual a sua ambição profissional?
- Como você se planeja para o seu crescimento profissional?
- Quais são os pré-requisitos para ascensão profissional?

Sua Realização?

Por onde anda seus objetivos?
Sua satisfação?
Sua realização?



72% das pessoas estão insatisfeitas com o trabalho

VOCÊ QUER VIRAR ESTATÍSTICA?



QUERO VOCÊ REALIZADO!

- O que é necessário para sua auto realização?
- Você já cumpriu todos os níveis da pirâmide?
- Está alimentado, se sente seguro, consegue ser sociável, TEM Autoestima? TEM Auto Realização?





COMO ANDA O SEU AMANHACER?

VOCÊ SE CONSIDERA UM GRANDE NEGOCIADOR?
NEGOCIA COM A FUNÇÃO SONECA TODO O TEMPO?
É DIFÍCIL DE IR AO TRABALHO?
É CHATO?
O TEMPO NÃO PASSA?

BUSQUE UMA REALIZAÇÃO!

10



A panoramic view of a city at sunset, featuring several modern glass skyscrapers. The sky is filled with vibrant orange and yellow clouds, reflecting off the glass facades of the buildings. In the background, a river flows through the city, and distant hills are visible under the twilight sky. The overall scene conveys a sense of urban progress and ambition.

QUAL SEU GRANDE SONHO?
O QUE FALTA PARA ALCANÇÁ-LO

SAIA DA SUA ZONA DE CONFORTO!

NÃO ESPERE O TEMPO ACABAR!

**ESTÁ DISPOSTO A MUDAR DE
ATITUDE?**

POSTURA?

ESTIPULAR METAS?

TRAÇAR OBJETIVOS?

**SAIR DA ZONA DE CONFORTO?
EVOLUIR?**

12





PRECISO DE METAS





VOCÊ QUER VIAJAR PELO MUNDO?





89,526,124

VOCÊ QUER GANHAR DINHEIRO?
SER RICO FINANCEIRAMENTE?



METAS

Objetivos pessoais (Tempo)

Estudar?
Emagrecer?
Dançar?
Viajar?
Família?
Filhos?
Ajudar pessoas?
Idioma?

Objetivos Profissionais (Tempo)

Provido?
Construir? Criar?
Ser Líder?
Departamento? Equipe? Time?
Participar da organização?
Sugerir?
Inovar?



HORA DE SE PLANEJAR

Qual seu tempo disponível?

Quais recursos são necessários para o alcance dos seus objetivos?

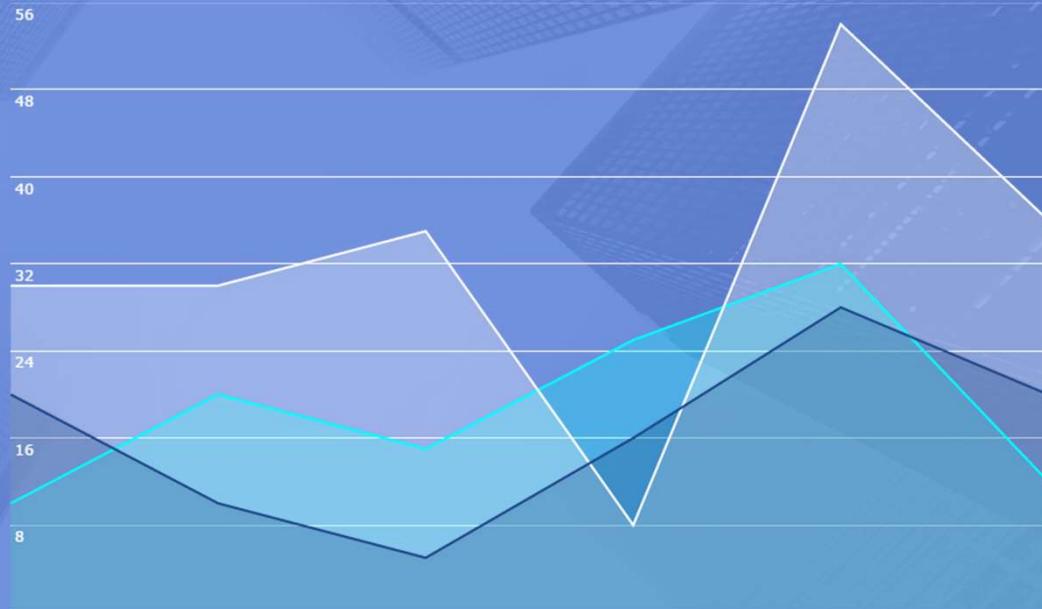
Quais as pessoas necessárias para o alcance dos seus objetivos?

	SEGUNDAS	TERÇAS	QUARTAS
ATIVIDADES			
METAS			
LAZER			



HORA DE CONTROLAR

**Acompanhe suas metas.
Estipule um prazo para saber
se está indo no caminho certo
ou não.
Não desista diante de uma
dificuldade.
Persista!**





**BUSQUE UMA
REFERÊNCIA**

**LÍDER
SUPERIOR
PADRE
ATLETA
EXECUTIVO
AMIGO
FAMILIAR**

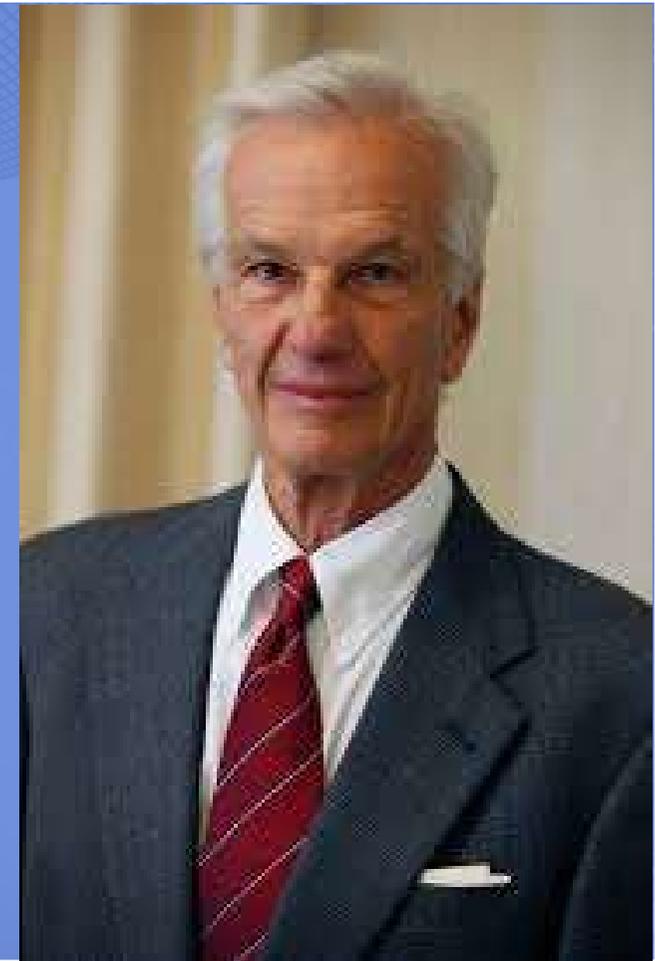
Não faça para os outros, faça para você.

A competição pode ser destrutiva;

Uma inspiração;

Um modelo;

Tente aprender com os seus exemplos.





—
**DETERMINE UM
MARCO! INÍCIO!**



INÍCIO É HOJE!
13/07/2016



**EM BUSCA DA
EXCELÊNCIA**

TREINE TODOS OS DIAS

APRENDA A PERDER

APRENDA GANHAR

**CONSIDERE-SE
UM ATLETA**



Em busca do Excelente

*Excelência: transformação em virtude do
melhor. Busca incessante por melhorar.*

Estado ou qualidade de excelente.

Característica: SER EXCELENTE.

*Sinônimos: Perfeição, Primor,
Superioridade, Melhoria continua.*



ATENDIMENTO

Substantivo masculino.

Ato ou efeito de atender. Maneira como habitualmente são atendidos os usuários de determinado serviço. (Aurélio, 2015)

Sinônimos: servir, auxiliar, ajudar, apoiar, dar suporte, promover assistência.



Comportamento

*O **comportamento** é definido como o conjunto de reações de um sistema dinâmico, em fase às interações e renovação propiciadas pelo meio onde está envolvido.*

Exemplos de comportamentos são: comportamento social, comportamento humano, comportamento animal, comportamento de consumo.

ONIPRESENTE
PRESENTE EM TODOS OS LUGARES

ONIPOTENTE
TODO PODEROSO

100%
ATENDIMENTO



Pesquisa revela aumento de insatisfação no Brasil

Em 2014, 39% reclamavam da dificuldade para falar com um atendente. Hoje, são 71%. Nota geral para o serviço caiu de 7,19% para 6,31%.



Queixas de consumidores no Brasil crescem junto com a classe média

Os recentes indicadores de insatisfação dos consumidores com a qualidade de serviços, produtos e atendimento no Brasil apontam um aumento nas reclamações em nível semelhante ao crescimento da classe média, que está em franca ascensão.



O ranking da insatisfação

1. Operadoras de telefonia móvel - 68,6%
2. Operadoras de telefonia fixa - 57,8%
3. Transportes metropolitanos - 56,7%
4. Energia elétrica - 53,8%
5. Saneamento básico - 52,1%
6. Bancos - 52,1%
7. Aviação - 47,6%
8. Construtoras - 46,8%
9. Convênios médicos - 45,6%
10. Gás - 42%

Número de consumidores insatisfeitos, em %. O Índice Nacional de Satisfação do Consumidor é medido pela ESPM (Escola Superior de Propaganda e Marketing) e analisa 24 setores e 96 empresas com base em dados coletados na internet, como posts, artigos, e comentários em portais e mídias sociais.

Atendimento no país vai muito mal, obrigado

Segundo pesquisa, cliente estaria disposto a pagar até 50% a mais por produto e serviço para ser bem tratado



Atendimento de bares e restaurantes estão na mira do Procon
Foto: Eduardo Naddar

Ativar o Windows
Acesse as configurações do computador para
ativar o Windows.

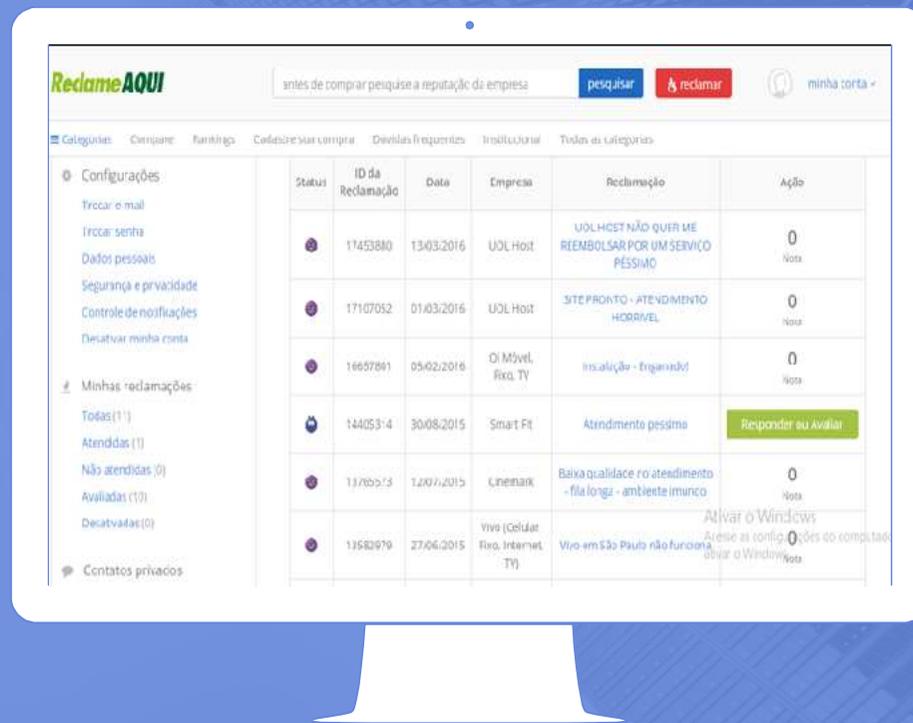


RACLAME AQUI

TUDO VIRA RECLAMAÇÃO

PARA MINIMIZAR AS RECLAMAÇÕES É NECESSÁRIO TRABALHAR O ATENDIMENTO.

CONTATO DIRETO COM CONSUMIDOR.





TIPOS DE CLIENTES

INTERNO E EXTERNO

- Impaciente
- Agitado
- Inteligente
- Arrogante
- Agressivo
- Confuso

Avaliação de comportamento

Ações – evento público
Pensamentos – evento privado
Sentimentos – evento privado

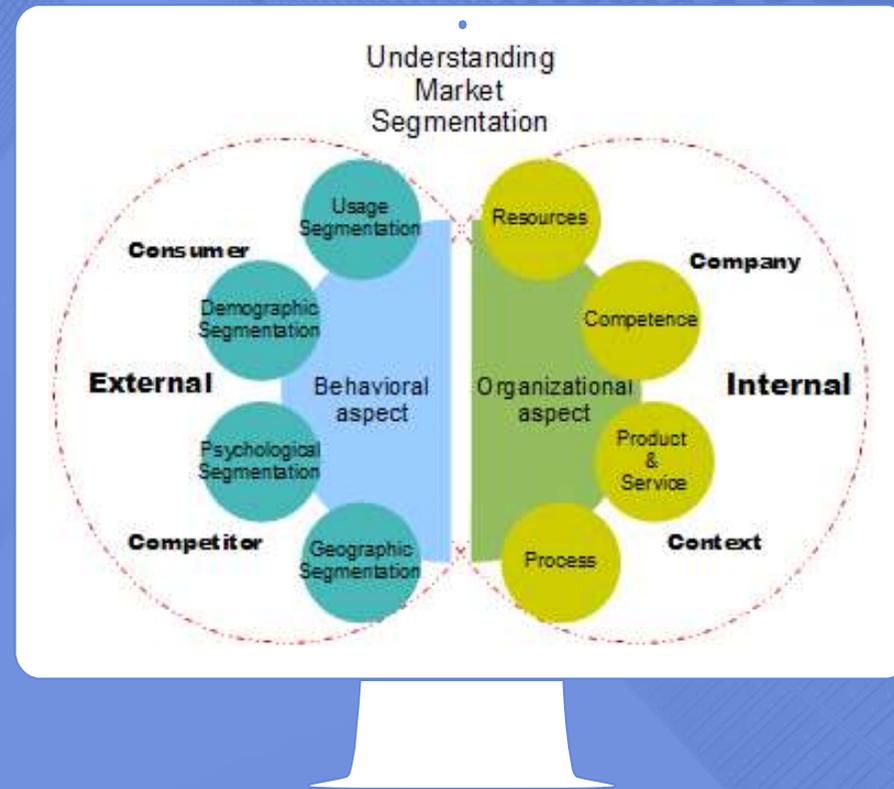
ENGANO

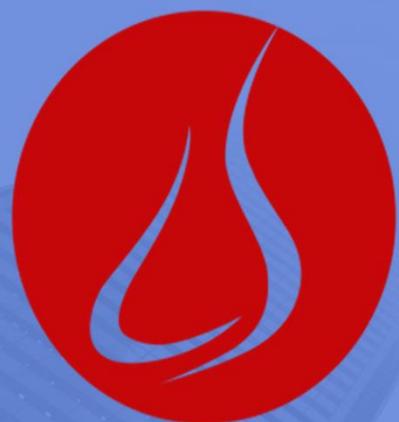


Como lidar com
esses dois tipos
de clientes?



Excelência





sabin
laboratório clínico



LIVRARIA CULTURA





**Você foi
contrato porque
tem potencial.**

Não foi impaciente

Não foi grosseiro

Estava disposto

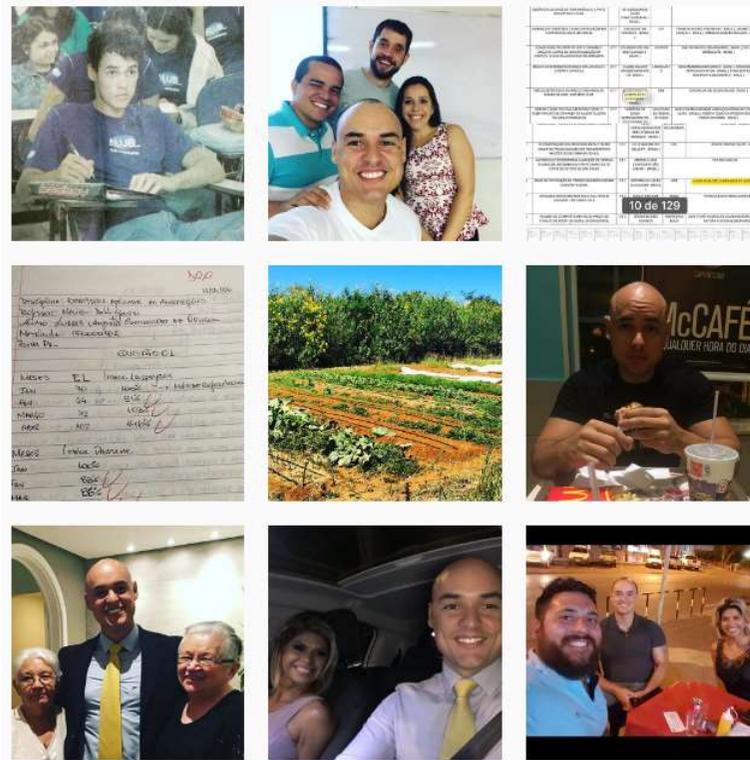
**LEMBRE-SE DE
SUA
ENTREVISTA DE
EMPREGO**

Proativo

Dedicado

Atencioso

LEMBRE-SE DE
SUA REDE
SOCIAL
Tudo nela é bom,
feliz.
TONE-A REAL!





1. **TRAÇAR METAS E OBJETIVOS PESSOAIS E PROFISSIONAIS (PRAZO);**
2. **TORNE-SE ATLETA DE EXCELÊNCIA;**
3. **ACOMPANHE SUA EVOLUÇÃO;**
4. **COMPORTEM-SE COMO EM UMA ENTREVISTA DE EMPREGO;**
5. **TORNE SUA VIDA VIRTUAL REAL!**



OBRIGADO

Perguntas ?

- Lucas.esmeraldo@gmail.com
- (61) 98353- 7380
- www.professorlucasesmeraldo.com.br