



Guia de Atendimento ao Cliente

Introdução

Muitos empreendimentos não perdem seus clientes para a concorrência por opção, mas pelo mau atendimento oferecido em seu estabelecimento e, para o Ponto Amigo, é fundamental conquistar a confiança e satisfação do cliente.

Fidelizar um cliente é prover meios de mexer com as emoções, sanar as suas dores e encantá-lo de tal modo, que ele nem considere a hipótese de procurar a concorrência.

Para o nosso negócio, Crédito Consignado, não basta apenas ser gentil, cortês e oferecer um atendimento comum. A qualidade no relacionamento com o cliente precisa avançar para outra dimensão: a percepção da necessidade de compreender que o cliente não está em busca de um mero produto, mas de uma solução financeira eficiente para resolver o seu problema, dentro das suas condições.

Introdução

Se você souber o que o seu cliente busca será bem mais fácil atender às suas necessidades, por meio de um atendimento de qualidade. No entanto, seja discreto e procure entender o que ele precisa — deixe que ele perceba que o seu interesse em ajudá-lo é maior que de vender. É preciso desenvolver habilidades importantes para alcançar esse nível de percepção e de gentileza no atendimento.

Tendo isso em vista, passamos algumas orientações, visando promover um atendimento de excelência e encantar o cliente, com dicas para otimizar e potencializar os negócios.



Dicas para manter a qualidade no atendimento

1. Perceba as necessidades do cliente.

Se você sabe o que o cliente busca é bem mais fácil atender às suas necessidades, com um tratamento de qualidade. Porém, você precisa ser gentil e discreto e deixar que ele perceba que o seu interesse em ajudá-lo é maior que de vender.

2. Demonstre que o cliente é importante e especial

Prestar um atendimento eficiente e que possibilite a conquista e a fidelização do cliente é a forma de fazer o cliente sentir que é especial e importante, ao perceber que a empresa se importa com ele e está pronta para suprir os seus anseios.

Dicas para manter a qualidade no atendimento

3. Tenha cuidado com a linguagem

Evitar palavras que denotem intimidade, gírias ou fazer comentários impróprios é o princípio básico de um atendimento de qualidade. E para ter chances reais de conquista e de fidelização do cliente, o linguajar deve ser simples e claro.

4. Garanta respostas e soluções rápidas

Saiba aproveitar a oportunidade e garanta a credibilidade necessária à conquista e à fidelização do cliente, prestando um serviço de atendimento rápido, prático e eficiente, de forma a atender à necessidade do cliente da melhor forma possível.

Dicas para manter a qualidade no atendimento

5. Tenha objetividade

Dependendo do problema que está enfrentando, o cliente pode estar se sentindo impaciente e com pressa para o resolver. O que os clientes mais apreciam em um atendimento é a rapidez, a proatividade e a facilidade de encontrar soluções. Então, você precisa prestar um atendimento diferenciado e que esteja de acordo com a expectativa do cliente.

6. Reforce a credibilidade

Para vender mais e melhor, você deve garantir que todo o processo de contratação é rápido e seguro, destacando a proteção e privacidade dos dados pessoais (LGPD) e bancários é uma importante estratégia, pois quando o cliente realiza a contratação segura de Crédito Consignado, ele estabelece um vínculo de confiança e de seriedade com a nossa marca.

Orientações importantes

- Não me Perturbe

Uma vez cadastrado um telefone fixo ou móvel pelo consumidor na plataforma “Não me Perturbe”, os Bancos e seus Correspondentes Bancários não poderão realizar qualquer oferta de operações de Empréstimo Consignado e Cartão de Crédito Consignado para ele.

Importante destacar que o bloqueio não se aplica a ligações que forem realizadas ao consumidor para: confirmação de dados, prevenção a fraudes, realização de cobranças e retenção de solicitações de portabilidade, com ou sem oferta de refinanciamento e oferta de outros produtos bancários e outras modalidades de crédito.



NãoMePerturbe

Orientações importantes

- Prospecção de clientes



Utilize apenas bases de prospecção de clientes disponibilizadas pelas Instituições Financeiras com as quais você trabalha, ou obtenha bases de clientes de fontes seguras, que garantam que os consumidores consentiram na sua divulgação.

Comprar e utilizar bases, sem nenhum critério, evidencia a captação e tratamento ilegais de dados para fins de abordagem ativa de clientes, e a análise da Secretaria Nacional do Consumidor é de que o uso de dados na origem do assédio aos aposentados envolve violações ao Marco Civil da Internet (Lei 12.965/14) e à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/18), e está sujeito a **multas elevadas e outras penalizações.**

Orientações importantes

- Atendimento de clientes vulneráveis

Todas as vezes que você atender um cliente vulnerável, ou seja

- ✓ Idosos
- ✓ Pessoas com deficiência
- ✓ Baixa renda
- ✓ Analfabetos / Baixa escolaridade/ Dificuldade de compreensão
- ✓ Endividados ou super endividados

Lembre-se que, com esse público específico, **o cuidado, carinho, empatia e atenção devem ser redobrados.**



Orientações importantes

- Alguns pontos da Autorregulação

Nunca se prevaleça da fraqueza ou da ignorância do cliente, tendo em vista idade, saúde, conhecimento e condição social, na oferta de operação de crédito consignado. trabalho.

Você também precisa informar de forma objetiva, clara, precisa e completa ao cliente as taxas de juros, tarifas incidentes, eventuais seguros, impostos, custo efetivo total (CET) e prazo da operação em negociação, além de orientar o cliente sobre a possibilidade de cancelamento em até 7 dias uteis após o recebimento do crédito e, ainda, orientar o cliente sobre os Canais de Autoatendimento das IFs.



AUTORREGULAÇÃO FEBRABAN
Consumidor
Compromisso com o consumidor



AUTORREGULAÇÃO FEBRABAN
Socioambiental
Compromisso com a sustentabilidade



AUTORREGULAÇÃO FEBRABAN
Prevenção a Ilícitos
Compromisso com a integridade



AUTORREGULAÇÃO
FEBRABAN
Compromisso com a excelência

Ponto Amigo
Promotora de **Crédito**

Nossos Parceiros e
clientes são muito
importantes para
nós!

O Ponto Amigo está sempre ao
seu lado, apoiando as
negociações.

Conte sempre com a gente!

