

# ATENDIMENTO

COMUNICAÇÃO EFICIENTE



**MANUAL DE  
BOAS  
PRÁTICAS**

## Princípios a ter em conta no atendimento

**1. Cortesia** – a afabilidade no contacto, particularmente no presencial e no telefónico, são essenciais e não devem ser confundidas com familiaridade; estabelecer contacto visual e sorrir (o sorriso evidencia simpatia e disponibilidade); usar de uma linguagem correta, sem exagerar na proximidade física; procurar adaptar o discurso ao interlocutor, sem usar expressões que sugiram intimidade; evitar o recurso a linguagem técnica que o interlocutor possa desconhecer;

**2. Respeito** – o apreço por si próprio e pelo outro é a condição da assertividade; focar-se no essencial da comunicação, no problema e não na pessoa;

**3. Empatia** – a escuta ativa – criar espaço para que o outro se sinta escutado; fazer perguntas e clarificar o que é dito - ajuda a treinar a capacidade de se colocar no lugar do outro; ambas são determinantes para uma boa comunicação;

**4. Iniciativa** – a procura de soluções para as questões colocadas sem, no entanto, ultrapassar as competências e sem comprometer o eventual destinatário do contacto na sua ausência.

## No atendimento telefónico procure

- não deixar o telefone tocar mais de três vezes;
- cumprimentar, sorrindo e identificando-se;
- ouvir calmamente o interlocutor;
- escutar as respostas com atenção e proceder ao registo das informações necessárias;
- mostrar compreensão;
- responder com rigor e assertividade;
- transmitir confiança;
- agradecer.

## Quando há crispação ou conflito procurar

- dedicar atenção e interesse à pessoa, deixando-a falar (muitas vezes as pessoas só precisam de alguém que as ouça), escutando-a;
- fazer perguntas que ajudem a estruturar e a compreender a causa do constrangimento/reclamação e a obter o máximo de informação;
- manter a calma e o controlo, não se deixando arrastar por “provocações” – não interpretar os argumentos como ofensas pessoais - sobretudo quando o interlocutor está muito alterado, e não alimentar a discussão;
- reformular os argumentos usados de forma objetiva, mostrando compreensão – esta reformulação permite, muitas vezes, contextualizar a situação e reduzir o seu alcance;
- concentrar-se no problema e não na pessoa;
- rebater os argumentos que não tenham fundamento, nomeadamente dando informações corretas, e salientando os aspetos positivos;
- admitir o erro, quando o haja, e pedir desculpa;
- procurar soluções ou comprometer-se com a sua procura;
- agradecer.

**ASSERTIVIDADE**



**AGRESSIVIDADE**



**PASSIVIDADE**

