

## **Curso: Como Falar com Clientes**

### **Módulo Único (continuação)**

#### **5. COMUNICAÇÃO PRESENCIAL E NÃO VERBAL**

Grande parte da comunicação acontece sem palavras. A postura, o olhar, os gestos e a expressão facial transmitem segurança, atenção ou desinteresse.

a. Dicas para a comunicação presencial:

- Olhe nos olhos com naturalidade
- Sorria de forma cordial
- Mantenha postura ereta e receptiva
- Evite cruzar os braços ou se afastar
- Fale em um tom de voz firme e amigável

b. Aparência:

A forma como nos vestimos comunica profissionalismo. Use roupas adequadas ao ambiente e cuide da higiene pessoal.

#### **6. COMUNICAÇÃO POR TELEFONE**

Mesmo sem contato visual, é possível passar segurança e empatia pela voz. É muito usado em atendimentos, vendas e suporte.

Boas práticas:

- Atenda com cordialidade e identificação
- Ouça com atenção e não interrompa
- Anote informações importantes
- Use o nome do cliente
- Encerre com agradecimento e disponibilidade

Evite:

- Atender de forma desanimada ou monótona

- Deixar o cliente esperando sem explicação
- Passar a ligação sem orientar

## 7. COMUNICAÇÃO DIGITAL: WHATSAPP, E-MAIL E CHAT

### a. WhatsApp:

- Use mensagens curtas, claras e educadas
- Evite gírias, emojis excessivos ou áudios longos
- Responda com agilidade

### b. E-mail:

- Assunto claro
- Saudação e assinatura
- Linguagem formal e objetiva
- Verifique ortografia

### c. Chat online:

- Respostas rápidas
- Tom acolhedor e direto
- Sempre encerrar com agradecimento

Dica: cada canal exige um estilo de comunicação. Adapte-se!

## 8. COMO TRANSMITIR CONFIANÇA AO CLIENTE

- Conheça bem o produto ou serviço
- Seja sincero: assumo o que não souber e comprometa-se a buscar
- Mostre segurança nas respostas
- Mantenha coerência entre fala e atitude
- Cumpra prazos e promessas

Confiança não se impõe - se constrói com ações consistentes.

## 9. LIDANDO COM RECLAMAÇÕES E CONFLITOS

Nem todo cliente chega satisfeito. Saber lidar com conflitos é essencial.

Passo a passo:

1. Ouça com atenção e empatia
2. Não leve para o lado pessoal
3. Reconheça o incômodo do cliente
4. Peça desculpas (mesmo sem culpa direta)
5. Ofereça solução clara
6. Acompanhe até a resolução
7. Agradeça pelo feedback

Transformar uma reclamação em fidelização é sinal de excelência no atendimento.

## 10. EXERCÍCIO FINAL

1. Liste 5 atitudes que melhoram a comunicação com o cliente.
2. Reescreva uma resposta genérica em um tom mais empático e personalizado.
3. Simule uma conversa com um cliente insatisfeito, aplicando os passos aprendidos.
4. Escolha um canal de comunicação (telefone, WhatsApp, presencial) e escreva um roteiro de atendimento profissional.
5. Reflita sobre uma experiência pessoal positiva como cliente: o que fez a diferença no atendimento?

## CONCLUSÃO

Falar com clientes é uma arte que envolve escuta, adaptação, empatia e técnica. Um bom atendimento não depende apenas do que se diz, mas de como se diz. Ao aplicar o que aprendeu neste curso, você será capaz de criar conexões, resolver conflitos com habilidade e valorizar a experiência de quem confia no seu trabalho.

Continue praticando. Comunicação é algo que se aperfeiçoa todos os dias.

