

## ***Atitudes profissionais aplicáveis para todas as áreas***

Tópicos:

- Ouça o seu cliente. Nessa simples atitude, você descobrirá necessidades que nem o cliente sabia que as tinha.
- Seja pontual. Se chegar atrasado na reunião, onde participem outras pessoas seja discreto, não peça desculpas. Peça em momento adequado para quem estiver conduzindo a reunião. Faça o possível para não notarem seu atraso
- Em reunião ou com cliente, o telemóvel deve estar sempre desligado ou no *vibracall*
- Não sente antes de ser convidado formalmente.
- Não coloque seu material de trabalho (pasta, agenda, etc...) na mesa do cliente. Coloque-os em seu colo ou em uma cadeira vazia ao lado.
- Se o cliente oferecer café ou assemelhado, aceite educadamente como atitude de parceria. Receptividade, quando um cliente toma esta atitude está pronto para ouvi-lo.
- No primeiro encontro, nunca se esqueça de entregar seu cartão de visita.
- Fale olhando para os olhos do cliente. Isso passa sinal de confiança.
- Fale sempre com confiança e pausadamente. Deixe fluir seus argumentos segundo uma lógica de raciocínio.
- NUNCA fale mal de concorrentes.
- Não dificulte a comunicação com expressões profissionais que apenas você e sua empresa conhecem. Ao usar termos técnicos da profissão, explique em seguida o que quer dizer a palavra.

**Autor:** Cláudia Peruzzato - Consultora em treinamento empresarial (síntese Márcia K.)

**Fonte:** MERCADO & NEGÓCIOS ADVOGADOS

<http://www.via6.com/topico.php?tid=155762&cid=10785>

## Excelência no atendimento

### Módulo IV - Postura ética e profissional

#### Aula 1 > Atitudes comportamentais adequadas

##### **Competência técnica e comportamental (Texto 1)**

O sucesso profissional e pessoal pode fazer grande diferença quando se une competência técnica e competência comportamental. De acordo com especialistas no assunto, se essas competências forem desenvolvidas, a organização ganha em qualidade e rapidez, e o servidor conquista o respeito dos usuários internos e externos.

Mas, afinal, o que pode ser entendido como competência técnica e competência comportamental, se a própria noção de competência apresenta múltiplos significados?

A competência técnica tem como base o conhecimento adquirido na formação profissional. Em outras palavras, a competência técnica é própria daqueles cujo currículo (formação profissional) é adequado à função que exercem e que, de modo geral, são profissionais que revelam a preocupação em se manterem atualizados.

A competência comportamental é adquirida na experiência. Faz parte das habilidades sociais que exigem atitudes adequadas das pessoas para lidar com situações do dia-a-dia. De modo geral, o desenvolvimento dessa competência é estimulado pela curiosidade, paixão, intuição, razão, cautela, audácia, ousadia.



**Sugerimos que você alugue e assista ao filme “Uma mente brilhante”. A trama do filme evidencia a fronteira entre as competências técnica e**

## **comportamental.**

Sabemos que não é fácil alcançar o equilíbrio entre esses dois tipos de competência. É comum encontrarmos pessoas capacitadas realizando diferentes atividades com maestria, porém, com dificuldade em manterem relacionamentos interpessoais de qualidade. Tratam de forma grosseira tanto os usuários internos como os externos. Lutam para que suas idéias sempre prevaleçam. Não conversam, gritam. Falam alto ao telefone. Fingem que não vêem as pessoas.

As organizações, ao contrário disso, buscam cada vez mais ter em seus quadros servidores com sólida formação técnica que, capazes de cultivar valores éticos, como justiça, respeito, tolerância e solidariedade, demonstrem atitudes positivas e adequadas ao atendimento de qualidade. Para compor esse perfil, o profissional necessita saber ouvir, conduzir uma negociação, participar de reuniões, vestir-se adequadamente, conversar educadamente, tratar bem os usuários internos e externos.



**Atividade 13 - Acesse sítios de busca na Internet, como, por exemplo:**

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

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

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

**Faça uma pesquisa sobre os conceitos de competência técnica e de competência comportamental. Em seguida, elabore sua própria definição de ambos os conceitos.**

[http://www.senado.gov.br/ead/Conteudo/EXCATE/aula1modulo4txt1.asp?COD\\_ATOMOR=&COD\\_CURSO=21&COD\\_MATRICULA=](http://www.senado.gov.br/ead/Conteudo/EXCATE/aula1modulo4txt1.asp?COD_ATOMOR=&COD_CURSO=21&COD_MATRICULA=)