

FICHA DE TRABALHO

Tema

Atendimento 5 estrelas - com a nova realidade do COVID-19



COVID-19

GRUPO I

1 – Para um bom atendimento ao público devem-se seguir algumas regras.

Das seguintes opções seleciona a que não está relacionada com um bom atendimento.

- (A) explicar ao cliente o que não pode fazer e esconder do cliente o que pode ser feito para o ajudar.
- (B) manter-se calmo e educado em qualquer situação.
- (C) ter prontidão no atendimento.
- (D) ouvir com atenção o pedido do cliente.
- (E) encaminhar o cliente para o serviço adequado.

2 – Para causar uma boa primeira impressão, o profissional de atendimento deve

- (A) chegar e arrasar
- (B) falar mais baixo que o cliente
- (C) sujeitar-se passivamente ao que o cliente deseja
- (D) ter uma atitude positiva, sorrindo, mantendo o contacto visual, mostrando disponibilidade

3 - Uma das várias competências-chave necessárias a um profissional de atendimento 5 estrelas é:

- (A) capacidade empática
- (B) mostrar rapidez
- (C) contar histórias aos clientes
- (D) transmitir as regras da organização que representa

Atendimento 5 estrelas - com a nova realidade do COVID-19



Anabela Simões Costa

GRUPO II

SOPA DE LETRAS

1 - Descubra as 30 palavras que foram, por várias vezes, referidas nas aulas e estão relacionadas com o atendimento (ver grelha, na página seguinte).

E	S	C	O	V	M	A	L	T	A	V	A	L	E	T	A	L	I	S	B
E	L	Z	A	I	O	P	I	P	S	E	R	A	R	I	M	O	S	H	O
Z	E	C	O	V	I	D	Z	L	E	I	T	E	S	J	M	E	M	E	A
W	C	O	L	A	B	O	R	A	R	E	F	I	C	A	C	I	A	L	P
A	E	M	M	A	N	R	E	N	E	C	A	S	S	O	G	R	E	S	A
Q	U	U	E	O	J	G	A	E	M	P	A	T	I	A	D	O	L	I	R
U	S	N	D	S	U	A	A	A	N	T	I	P	A	T	I	A	A	N	I
A	E	I	A	I	L	N	I	R	B	R	A	S	I	L	L	C	N	Q	S
R	T	C	D	M	I	I	C	A	N	H	N	M	C	I	O	O	A	U	B
E	A	A	O	P	E	Z	D	S	A	O	J	Á	L	S	L	L	B	E	E
N	R	R	D	A	T	A	E	O	R	J	O	S	I	B	Á	H	E	A	R
T	O	M	A	T	A	R	S	L	I	E	O	C	E	O	G	I	L	H	L
E	D	U	V	I	S	E	I	R	A	O	S	A	N	E	O	M	A	U	I
N	L	O	C	A	O	F	N	E	S	J	E	R	T	T	R	E	F	N	M
A	O	U	Z	L	R	A	F	E	L	I	P	A	E	A	A	N	I	G	S
N	P	Z	E	O	R	D	E	L	I	C	A	D	E	Z	A	T	L	R	E
T	O	I	L	U	I	G	T	L	H	U	M	O	R	M	N	O	H	I	R
O	N	Z	E	C	S	I	A	E	G	I	Z	T	U	A	T	H	A	A	I
N	T	A	F	A	O	Z	R	A	C	D	O	M	A	R	E	A	I	T	E
Q	U	A	L	I	D	A	D	E	O	A	B	A	P	S	C	P	D	R	O
U	A	T	E	N	Ç	Ã	O	L	N	R	R	P	O	S	I	T	I	V	A
A	L	I	A	O	M	E	X	I	F	A	I	O	R	O	P	O	S	M	U
N	I	T	H	V	I	D	O	N	I	P	G	F	T	L	A	N	P	O	S
T	D	A	O	O	S	C	O	G	A	P	A	R	U	U	R	E	O	S	T
I	A	L	P	S	M	S	A	U	N	S	D	A	G	Ç	S	C	N	C	R
D	D	I	D	E	D	U	C	A	Ç	Ã	O	N	A	Õ	A	A	Í	O	I
A	E	A	H	S	P	R	A	G	A	E	U	C	L	E	R	S	V	V	A
D	A	N	I	P	A	R	V	E	M	A	L	T	A	S	A	E	E	O	M
E	R	V	P	A	R	V	O	M	A	R	R	A	C	A	S	R	L	S	O

Atendimento 5 estrelas - com a nova realidade do COVID-19



Anabela Simões Costa

ACOLHIMENTO	PONTUALIDADE	QUALIDADE	QUARENTENA	COMUNICAR	COLABORAR
PLANEAR	ORGANIZAR	COVID	POSITIVA	EMPATIA	SIMPATIA
CLIENTE	MÁSCARA	VISEIRA	ATENÇÃO	ANTECIPAR	OLÁ
DISPONÍVEL	SOLUÇÕES	CONFIANÇA	LINGUAGEM	OBRIGADO	VIVA
DESINFETAR	SORRISO	DELICADEZA	CUIDAR	EDUCAÇÃO	HUMOR

GRUPO III

1 – Analisa, com atenção as afirmações que se seguem. Assinala, no local adequado (○), usando o V de Verdadeiro ou F de Falso.

1.1 O atendedor não deve saber expressar-se com todo o tipo de clientes. ○

1.2 O atendedor deve falar de maneira clara e simples, tentando adaptar-se continuamente ao nível de compreensão dos seus clientes. ○

1.3 O atendedor deve rodear-se de pessoas otimistas. ○

1.4 A atitude positiva revela-se na aparência, expressão corporal e no tom de voz do atendedor. ○

1.5 É indispensável o vendedor estar todos os dias bem vestido, limpo e bem penteado para promover uma boa imagem da empresa. ○

1.6 O atendedor não deve ter cuidado na forma como utiliza os braços e as mãos. ○

1.7 O atendimento tem um papel muito importante para as empresas conseguirem ter sucesso e conseguirem sobressair em relação aos seus concorrentes. ○

1.8 O Cliente deve ficar com a ideia de que foi escutado e foi compreendida a sua necessidade. ○

1.9 Num atendimento de qualidade é necessário estar sempre apresentável; ser agradável; mostrar interesse pelo trabalho que realiza; conhecer as atividades realizadas por outros funcionários do setor, bem como da organização em geral. ○

1.10 As únicas atitudes que se devem evitar no atendimento é bocejar, limar unhas, mau humor. ○

1.11 O atendedor deve falar mal da empresa em que trabalha, do chefe, dos colegas de trabalho ou de outros clientes. ○

Atendimento 5 estrelas - com a nova realidade do COVID-19



Anabela Simões Costa

1.12 Quando um cliente se dirige a uma organização, ele tem necessidade de se sentir: compreendido, bem recebido, importante e confortável.

1.13 O cliente é a pessoa mais importante, é alguém que depende de nós, não somos nós que dependemos dele.

1.14 O atendedor profissional deve adotar comportamentos que promovam uma excelente imagem da empresa que representa.

1.15 Um atendimento excelente é ter satisfação em dar ao cliente um pouco mais do que ele espera.

1.16 É importante receber com um sorriso.

1.17 Devemos estar bem informado sobre os produtos e serviços que vendemos

GRUPO IV

1 - Lê o texto e completa os espaços em branco com as palavras da tabela.

Proactividade	Foco	Soluções	Social	Fidelidade	Satisfeito
---------------	------	----------	--------	------------	------------

1.1. Entre as várias competências-chave do profissional de serviço ao Cliente a _____ é a capacidade para tomar a iniciativa e antecipar-se ao cliente.

1.2 _____ do cliente – predisposição para comprar novamente um produto ou serviço oferecido por uma empresa. Não basta apenas tornar um cliente _____, é necessário que além de satisfeito sinta o desejo de voltar a adquirir o produto ou serviço novamente.

1.3 Onde está o meu _____? Nas limitações e nas dificuldades ou em encontrar _____ para lidar de forma POSITIVA com as objeções.

1.4 O Covid-19 poderá trazer afastamento físico mas NUNCA deverá trazer afastamento _____.

BOM TRABALHO!!!

Sejam Felizes... Façam os outros felizes...