

Atendimento telefónico

O telefone é ainda, uma das mais frequentes ferramentas de trabalho. A comunicação telefónica é muitas vezes o primeiro contacto que se tem com uma instituição. A primeira impressão é duradoura e por isso se deve dar muita atenção ao modo como se atende o telefone. Os assistentes do atendimento telefónico estão na primeira linha da instituição, representando o fio condutor entre a instituição e o utente, como tal necessitam de um elevado sentido de responsabilidade e profissionalismo e de realizar um atendimento de excelência cumprindo as etapas do atendimento telefónico e as regras gerais e específicas de cada uma.

Requisitos básicos

- Saber fornecer informações
- Saber tomar nota de mensagens e transmiti-las
- Saber encaminhar assuntos
- Falar de modo calmo e num tom ligeiramente abaixo do normal, visto que o telefone distorce a voz.
- Nunca levantar a voz.
- Sorrir de forma a deixar transparecer uma boa disposição natural.
- Em caso de queixa não partir logo para a defesa e mostrar-se interessado na resolução do problema.

Etapas do atendimento telefónico

1- ACOLHIMENTO DO CONTACTO

- **Atenda prontamente** (não deve tocar mais de 3 vezes) Não se deve atender o telefone, se se estiver a manter outra conversa. Levantar o auscultador e continuar a conversa, traduz uma imagem de desrespeito e ineficiência. Uma vez atendido, disponibilize toda a sua atenção.
- Evite termos como **“Sim”, “Estou”, “Está lá”**
- Frase abertura do serviço de atendimento a utentes,

Se o telefonema vem do exterior, a telefonista deve referir	
Identificação da instituição	Clínica João de Deus
Saudação	Bom dia
Identificação do assistente	Fala a Joana Pereira
Disponibilização	Em que posso ser útil?

Atendimento telefónico

Se o telefonema é encaminhado, o funcionário diz	
Identificação do serviço	Departamento de análises/gabinete do dr Pedro Soeiro
Saudação	Bom dia
Identificação do assistente	Fala a Joana Pereira
Disponibilização	Em que posso ser útil?

2. ESCUTAR A EXPOSIÇÃO DO INTERLOCUTOR

É uma etapa de extrema importância. Não se trata simplesmente de ouvir o interlocutor, é mais do que ouvir, é fazer uma escuta ativa. O assistente acompanha o utente enquanto este expõe o motivo do contacto, sem o interromper

- a) Tira notas estruturando o que o utente pretende com a exposição, a resposta ser
- b) Acompanha a escuta com expressões de acompanhamento **“Sim”, “Correto”, “Com certeza”** (silêncios prolongados são constrangedores para além de poderem fazer o interlocutor sentir-se abandonado)

3. REFORMULAR A EXPOSIÇÃO DO CLIENTE

Nesta etapa o assistente vai resumir a exposição do utente, focando-se no que este

Utente: estou a ligar porque ainda não fui contactado para efetuar os exames aos pulmões

pretende e não no que não obteve. Por exemplo:

Caso a reformulação fosse a seguinte: **“Refere que não foi contactado para efetuar os exames aos pulmões, é isso?”**, o utente responderia por exemplo: **“pois não!”** Neste caso, faltam elementos que conduzam a uma solução, pois até agora estamos focados no **PROBLEMA**: outente que não foi contactado para efetuar os exames, pretende o quê? Ser contactado para poder efetuar os exames aos pulmões.

Vamos então focar a nossa reformulação no que o utente pretende e não no que não obteve. Por exemplo:

Cliente: estou a ligar porque ainda não fui contactado para efetuar os exames aos pulmões

Assistente: Pretende então saber quando vai ser contactado para efetuar os exames aos pulmões, é isso?

Utente: sim

Ou seja, a reformulação contém um elemento iniciador da reformulação, no exemplo **“pretende”** e contém uma solicitação de confirmação do que é reformulado, no

Atendimento telefónico

exemplo “é isso?”. O utente confirma a reformulação do Assistente, obtém como retorno que a sua exposição foi entendida e o desenrolar do contacto passará pela resolução da mesma.

Deixamos a identificação do utente para a etapa a seguir à reformulação. O objetivo é ficarmos a saber com quem estamos a falar, queremos obter o nome e o apelido do utente/Interlocutor. Existem algumas formas de solicitar esta identificação:

“E o seu nome é?..” Forma pouco adequada de pedir o nome a alguém, muito menos no contexto do atendimento a utentes.

“Estou a falar com?” Nesta abordagem é frequente os Clientes responderem “comigo”, “com a esposa”, “com a secretária”, “com o Zé”.

É necessária uma nova questão, desta vez mais objetiva, ou seja, se queremos é saber o nome de quem contacta, vamos então perguntar isso mesmo. Se a questão for bem colocada obterá uma resposta imediata. Exemplos:

“Desculpe, posso perguntar o seu nome e apelido ?”

“Pode dizer-me o seu nome e apelido, por favor?”

Pode indicar-me o seu nome e apelido, por favor?

4. IDENTIFICAR O UTENTE E A SUA FICHA OU CONTA

A partir do momento em que se conhece o nome do interlocutor pode-se efetuar um atendimento personalizado, tratando o utente pelo nome e apelido da forma como se apresentou. Isso traz algumas vantagens. Potencia a empatia e cria relações de referência dando ênfase ao acolhimento e mostrando respeito pela dignidade humana. Ao longo do contacto, o Assistente deverá tratar o Cliente pelo nome e apelido, o número de vezes adequado, sendo que no mínimo duas a três vezes. É de evitar a utilização abusiva do nome do Cliente! Ninguém gosta de ouvir o seu nome no início de cada frase.

Outro ponto importante:

Caso o interlocutor se tenha apresentado com um título académico, deve o Assistente manter o tratamento dessa forma: Por exemplo: Doutor Alfredo Barroso, Professor Marcelo Rebelo de Sousa, Engenheiro Duarte Pacheco, Arquiteto Siza Vieira, etc. Após a identificação do utente/Interlocutor, é o momento de solicitar os elementos identificativos da conta de Cliente na empresa. Pode ser número de utente, código de utente, contacto telefónico, Através desse elemento/dado o Assistente acede à ficha/conta/base de dados do utente. Por exemplo: **“Sr. José Maria, pode indicar-me o seu número de utente, por favor. Muito obrigada?”**

Atendimento telefónico

5. DIAGNÓSTICO

Durante a comunicação colabore no esclarecimento das intenções do interlocutor pois só assim SE pode assegurar que as compreende e ajudar na resolução da situação concreta. Neste sentido

- i. Não hesitar em pedir a repetição de palavras mal compreendidas.
- ii. Há que colocar as questões que considerar necessárias

“Sr. Carlos, pode fazer o favor de repetir a última frase, não entendi corretamente as últimas palavras?”

Questões abertas	Servem para levar o interlocutor a desenvolver o que é solicitado: Onde?, Como?, Quando?, Quem?, O quê?, Porquê?
Questões fechadas	A resposta é sim ou não. Servem para fechar o tema: “ recebeu o comprovativo?”; “Telefonaram para si aqui da clínica?”

6. FORNECER A RESOLUÇÃO À EXPOSIÇÃO DO UTENTE

Após o diagnóstico é possível fornecer uma resposta ao Utente. Essa resolução pode significar algo imediato ou algo que necessita de análise. Quando se trata de uma resolução imediata, informar o utente, por exemplo:

“Confirma-se o envio da confirmação de consulta, pelo que a situação se encontra resolvida”

Quando é necessário analisar a situação por uma outra área, o utente é informado, por exemplo:

“Para melhor dar seguimento à situação que nos expôs, vamos encaminhá-la para análise e assim que tivermos uma resposta entraremos em contacto consigo. Pode indicar por favor um seu contacto?”

7.FECHO DO CONTACTO

Este é o último passo na boa etiqueta do telefone. Um bom representante de atendimento ao cliente termina a chamada em uma nota positiva, repetindo as ações acordadas e o que será feito para ajudar ou servir o cliente. É também o momento de verificar se existem mais questões que necessitam de esclarecimento. Em caso afirmativo, dar o devido seguimento, em caso negativo agradecer o contacto em nome da instituição e realizar a despedida.

“Posso ser-lhe útil em mais alguma questão? Em meu nome e da clínica João de Deus agradeço-lhe o seu contacto. Bom dia/Boa noite”

Atendimento telefónico

Depois espere 2 segundos e, se o cliente não disser mais nada, desligue suavemente o telefone.

LINGUAGEM AO TELEFONE

A escolha das palavras ao telefone deve condizer com a situação. O telefone no trabalho não é o telefone de casa. Quando vai para o trabalho deve "vestir-se" de acordo com a sua empresa. Não só em termos de apresentação visual (traje) mas também na linguagem utilizada. Quando falamos com amigos ao telefone estamos relaxados, na empresa somos inteiramente da empresa. A linguagem profissional do trabalho é mais formal, mais cuidada.

A evitar	A utilizar
Diga", "Sim", "Está?", "Estou!", "Está lá"	Gabinete da Dra. Ana Mendes, muito bom dia, fala João Gomes, em que posso ajudar?
Quem fala? Quem é? Quem está ao telefone? Da parte de quem?	Pode dizer-me quem fala por favor? Quer dizer-me o seu nome por favor? Quem devo anunciar?
Com quem quer falar? Quer falar com quem? Quer falar sobre o quê? É a propósito de quê? O que quer? Sobre o que é que o Sr. quer falar?	Com quem deseja falar, por favor? Sobre que assunto deseja falar? Sobre que assunto deseja informar-se? Pode dizer-me qual é o assunto falar?
Mas é mesmo muito importante?	Se não se importar de esperar um pouco eu vou tentar localizá-lo(a)
Tem mesmo de falar com ele/ela	Não consigo localizá-lo(a) agora, mas posso transmitir-lhe uma mensagem
Não sei, vou ver se pode atender	Vou tentar saber de imediato
Não está. Só chega lá para as...	Quer deixar-me o seu contacto para eu lhe transmitir
Se tem a responsabilidade de "filtrar" contactos, mas o interlocutor recusa intransigentemente identificar-se	
A evitar	A utilizar
O Sr. desculpe mas se não me disser o nome eu não passo a	Desculpe insistir, mas na realidade é uma norma da

Atendimento telefónico

chamada.	instituição e não posso transgredi-la
Espere! Não desligue!	Só um momento, por favor Espere, vou ver se está! Queira aguardar um momento por favor, não desligue
Não posso passar a chamada, estão a falar!	A extensão está ocupada é só um momento por favor. A extensão continua ocupada, deseja falar com outra pessoa
Fale mais alto! Não ouço nada!	Peço desculpa, mas creio que há uma deficiência na ligação e estou a ouvir com muita dificuldade. Importa-se de repetir por favor?

Solução de problemas

A. "Utente que deseja falar com alguém".

Se essa pessoa está disponível, forneça essa informação e ofereça-se para o ajudar dizendo " **Sim ele(a) está. Deseja que lhe transfira a chamada?**"

Se a pessoa com quem o utente deseja falar, não está disponível, há que ser discreto na resposta.

"Se não se importa de esperar um pouco, eu vou tentar localizá-lo"

"Vou tentar saber de imediato e depois entro em contacto"

Sr João Mendes, o Dr. Não se encontra de momento...Posso tentar localizá-lo..."

Desculpe, não consigo localizá-lo; mas posso transmitir-lhe uma mensagem"

No momento está a atender outra chamada ou está a atender outra pessoa. Deseja que lhe transmita alguma mensagem, ou prefere deixar-me o seu nome e contacto para lhe ligar, logo que possível?"

Atenção:

- Não dê informações confidenciais ou desnecessárias.
- Não entre em justificações ou atitudes de colegas.

É a sua própria imagem, que é posta em causa

B. "Transferir uma chamada"

Pergunte ao utente se não se importa de ser transferido; espere que diga "sim" ou "não" e explique por que está a ser transferido e para quem.

Atendimento telefónico

“Aguarde um instante, por favor, vou passar a chamada, não desligue”

Atenção:

- Não faça o utente esperar. Se a extensão para onde transfere a chamada, estiver ocupada, contacte regularmente (de 20 em 20 segundos) com o interlocutor, questionando se pretende continuar a aguardar.
- Mantenha o utente informado. Quando desenvolver esforços, para transferir e/ou localizar a pessoa com quem o utente deseja falar, informe que está a tomar medidas para o conseguir.
- No momento de encaminhar a chamada avise o utente. Não efetue a transferência bruscamente.
- Certifique-se que transfere a chamada para extensão correta (verifique a lista de telefones internos, não confie apenas na memória)
- Informe o destinatário da chamada que vai passar um telefonema. Diga quem quer falar e qual o assunto

C. "Colocando um cliente em espera"

Pergunte ao utente se você pode colocá-lo em espera; espere que diga que **"sim"** ou **"não"**

Em seguida, explique que só será por um curto período de tempo.

Explique ao utente por que o está colocando em espera.

Agradeça ao utente por esperar.

Não tape o auscultador. Trata-se de uma questão de cortesia e transparência

Atenção: se a espera for muito longa, informar o utente se ele prefere:

- Esperar uns minutos
- Ligar mais tarde
- Deixar mensagem para ser contactado mais tarde

D. "Anotando uma Mensagem"

Explique a ausência de seus colegas de trabalho em uma luz positiva, mas não seja muito específico. Explique que seu colega de trabalho está em reunião, conferência, briefing ou treinamento. Não diga que **ele ou ela está gravemente doente**, está muito pendurado para vir para o trabalho, **não veio hoje, não pode ser encontrado**, que você **não sabe onde ele ou ela está**, ou que ele ou ela **"estava aqui"**.

Dê uma estimativa razoável de quando o colega de trabalho retornará.

Ofereça-se para ajudar o interlocutor:

- Anote uma mensagem
- Transfira para outro membro da equipa.

Atendimento telefónico

Se um colega de trabalho estiver de férias e não retornará ao escritório por algum tempo, é **permitido dizer que ele ou ela está de férias**. No entanto, **evite detalhes** como **“A Maria está na praia e estou certo de que se está a divertir”**. Embora esses detalhes pareçam inócuos e até mesmo humorísticos, eles dão a impressão errada aos que buscam serviço.

Depois da comunicação, se tiver que transmitir a mensagem a terceiros, deverão constar como principais elementos...

Nome do emissor.

Morada.

Contactos.

Objectivo da comunicação.

Data e hora exacta.

Assinatura da pessoa que recebeu a mensagem.

REGISTO DE MENSAGENS TELEFÓNICAS

Data(1): _____	Hora(2): _____
Para(3): _____	
Na sua ausência telefonou:	
Nome(4): _____	
Empresa(5): _____	N.º telefone(6): _____
Mensagem(7): _____	

Recebido por(8): _____	

Canalize as mensagens recebidas. Conduza imediatamente a mensagem ao seu destinatário, da forma que considere mais segura. Desta forma não ocorrerão perdas de tempo, esquecimentos, erros de comunicação e trabalhos desnecessários

E. “ATENDER UMA RECLAMAÇÃO”

- Em caso de reclamação não partir logo para a defesa. Uma reclamação é uma oportunidade para evoluir e melhorar a imagem da instituição/serviço
- Escute atentamente

Atendimento telefónico

- Mostre-se interessado na resolução do problema, mas neutral
- Tenha em atenção que o reclamante pode estar mal informado(a), mas pode ter razão

F. “A CHAMADA CAIU”

Se a chamada cair, quem efetuou o telefonema deve retomar a ligação.

Deixe o telefone livre, se for este o caso, por forma a permitir nova ligação

G. “EFETUAR UMA CHAMADA”

- Antes de telefonar, planeie a sua conversa. Prepare os tópicos que necessita falar. Assim não esquecerá nenhum.
- Reúna e tenha junto a si a informação que julgar necessária. Evitará assim efetuar um segundo telefonema ou fazer esperar o cliente.
- Tenha papel e caneta disponível ao pé do telefone para poder tomar as notas necessárias.