

MITOS QUE LIMITAM O SEU ATENDIMENTO

O CLIENTE TEM SEMPRE RAZÃO

Não, não tem, mas também não precisa esfregar-lhe isso na cara. Mostre-lhe, subliminarmente, como os seus argumentos são válidos. Eduque-o e conquiste o seu respeito.

O ATENDIMENTO É MUITO DIFÍCIL

Exige trabalho, mas não é difícil. Nada que com paixão, determinação, espírito altruísta, trabalho, prática e vontade de ser sempre mais e melhor, não se torne, até, intuitivo. Insista e persista!

SERVIR É REDUTOR

Esta é tããã antiga! Vai continuar com isto? Servir o público é digno, é gratificante, é exigente e é para os mais fortes técnica, psicológica, emocional e fisicamente. Empodere-se, confie no seu profissionalismo e dê o seu melhor, vai fazer pessoas felizes!

É CHATO ESTAR SEMPRE FIRME E HIRTO

Completamente *démodé*! O cliente de hoje em dia procura pessoas, não máquinas. Seja genuíno e adote uma postura descontraída, pois sério não é sinónimo de profissional.

HÁ QUE FAZER TODAS AS VONTADES AO CLIENTE

Mesmo toooodas? Quer que lhe conte tudo o que já me pediram? Nem preciso, lembre-se das suas histórias! Se insistir nisto só vai dificultar a sua própria vida. Saiba dizer não quando necessário.

CLIENTES SÓ EXISTEM PARA TORNAR A NOSSA VIDA NUM INFERNO

Ninguém é tão importante assim! Seja realista: o cliente só quer ver a sua situação resolvida. Por vezes acha que elevar a voz ou chamar-lhe nomes vai ajudá-lo a concretizar. É a si que lhe cabe a boa condução da situação!

QUALQUER UM TRABALHA EM ATENDIMENTO

Não é verdade. Ponto. Aposte no autoconhecimento, faça uma boa gestão da sua carreira e: ou faça mesmo muito bem ou então deixe trabalhar quem tem apetência para lidar com pessoas. Não denigra (ainda mais) esta área!

NÃO É PRECISO FORMAÇÃO, BASTA SIMPATIA

Em que área não é preciso formação? Tenha humildade para aceitar que pode aprender sempre mais e fazer sempre melhor e proatividade para aplicar os conhecimentos.



Cátia Rodrigues

ESPECIALISTA EM TURISMO & LAZER