

## TESTE SUA HABILIDADE PARA ATENDER O CLIENTE

**DENIZE DUTRA**

### **A) INSTRUÇÕES:**

Coloque, na coluna correspondente, a pontuação indicada na tabela abaixo.

Sou uma pessoa que ...	1 - <i>Jamais</i>	2 - Raramente	3 - Algumas vezes	4 - Sempre	
	1. ... sinto prazer ao lidar com pessoas e perceber que posso ajudá-las de alguma forma.				
	2. ... conheço o perfil da clientela com a qual trabalho e busco sempre identificar suas necessidades e expectativas.				
	3. ... faço todo o esforço para corresponder às expectativas dos meus clientes, assumindo a responsabilidade por tudo que posso resolver e/ou encaminhando adequadamente, quando o assunto sai de minha alçada.				
4. ... sei ouvir o cliente, mesmo quando este está fazendo uma reclamação, demonstrando atenção pelo que ele está dizendo.					
5. ... sou empático, demonstrando compreender seus sentimentos e o meu interesse em resolver seu problema.					
6. ... expresso-me claramente e de forma objetiva, usando uma linguagem adequada e profissional.					
7. ...sou assertiva, assumindo firmemente minhas posições, sem desconsiderar os direitos e o ponto de vista do cliente.					
8. ...tenho bom autocontrole, conseguindo conter minha ansiedade, estresse, e sentimentos negativos, tomando decisões e agindo de forma equilibrada e profissional.					
8. ...estou constantemente buscando me conhecer melhor, perceber meus pontos de melhoria e avaliando a qualidade do meu trabalho.					
9. ... busco todas as informações necessárias ao bom desempenho de minha atividade, mesmo que elas não cheguem até a mim, visando orientar, adequadamente, os clientes.					
10. ...tenho uma atitude receptiva, através do olhar, do sorriso e dos gestos, demonstrando ao cliente meu interesse em atendê-lo bem.					
11. ... respeito todos, sem fazer qualquer tipo de discriminação, procurando atender, igualmente, todos, com a maior cortesia.					
12... tenho os conhecimentos necessários sobre a empresa/ setor/ serviço/ produto e as habilidades técnicas exigidas para fazer um atendimento rápido e eficaz.					
13. ... consigo perceber as reclamações dos clientes como uma oportunidade de melhoria e de compreender melhor suas necessidades, entendendo como uma crítica construtiva.					
<b>TOTAL DE PONTOS = SOME TODAS AS RESPOSTAS</b>					

## **B) VEJA SEU RESULTADO:**

- **42 a 52 pontos = Sua HABILIDADE PARA ATENDER CLIENTES É BEM DESENVOLVIDA** - Você deve ter facilidade para desempenhar suas funções e para se relacionar com os outros, de forma bem adequada e produtiva. Provavelmente, deve ser reconhecido como alguém extremamente profissional e que gosta do que faz! De qualquer forma, seja humilde para admitir eventuais falhas e dificuldades, buscando a sua própria superação e sendo melhor a cada dia!
- **31 a 41 pontos = Sua HABILIDADE PARA ATENDER CLIENTES É RAZOÁVEL** – Você precisa, porém, desenvolver mais algumas competências. Em alguns aspectos, suas atitudes em relação aos clientes ainda não são totalmente satisfatórias. O primeiro passo é identificar os pontos de melhoria, através da auto-análise, do feedback das pessoas que trabalham com você e também dos próprios clientes, buscando desenvolver as suas habilidades, através das ações adequadas às suas necessidades, tais como: treinamentos, coaching, mentoring, auto-ajuda, psicoterapia, aconselhamento e leituras relacionadas ao tema.
- **Abaixo de 30 pontos = Sua HABILIDADE PARA ATENDER CLIENTES é fraca.** Parabéns pela sua sinceridade nas respostas! Este resultado demonstra que, provavelmente, você gosta do seu trabalho, mas não foi devidamente preparado para assumi-lo, ou sua atividade profissional, não corresponde ao seu perfil e interesse pessoais. Procure, a partir deste teste, da observação das situações do dia-a-dia, e, principalmente, do feedback das pessoas, reconhecer suas vulnerabilidades e elaborar um plano de ações visando à melhoria de sua atuação. Procure aprender com todas as experiências, mesmo que sejam negativas, evitando repetir situações que promovam frustrações e comprometam a sua imagem. Se você deseja continuar trabalhando com atendimento, ou ainda não pode mudar de atividade, esforce-se para desenvolver, pelo menos, aquelas competências que sejam mais críticas para a satisfação do cliente e que impactarão o seu sucesso nessa atividade profissional. Busque ajuda e não desista, pois só você é capaz de vencer este desafio! Na classificação acima damos algumas sugestões para o desenvolvimento pessoal, que poderão ser extremamente úteis para você também! O mais importante é que você tenha a certeza de que sempre é possível desenvolver as competências, que envolvem a excelência no atendimento ao cliente, sejam elas tanto técnicas como emocionais.