

— DANIEL DONATO —

AS 7 REGRAS DO ATENDIMENTO DISNEY ADAPTADAS PARA O MUNDO DIGITAL

7 Guest Service Guidelines

As 7 (sete) regras básicas de atendimento ao cliente de uma das maiores empresas de entretenimento do mundo.

■ **Ebook**

7 REGRAS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DA DISNEY

REGRAS ADAPTADAS PARA UM ATENDIMENTO VIRTUAL

ATENDIMENTO DISNEY	ATENDIMENTO VIRTUAL
Regra # 1 - Faça contato visual e sorria	Regra # 1 - Faça um excelente contato “omnichannel”, nova prática adotada pelo mercado. Seria nada menos que atender seu cliente em vários canais. Seja pelo Telefone, Site, WhatsApp, E-mail ou Redes Sociais atenda com um tom de voz adequado, um texto bem elaborado passando emoção e principalmente sorrindo, pois o cliente sente o seu sorriso mesmo a distância. Observação: quando o atendimento for por escrito, cuidado para utilizar letras em caixa ALTA, pois significa que a pessoa do outro lado está gritando. Se quiser dar ênfase em alguma palavra, prefira utilizar o negrito.

7 REGRAS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DA DISNEY

REGRAS ADAPTADAS PARA UM ATENDIMENTO VIRTUAL

ATENDIMENTO DISNEY	ATENDIMENTO VIRTUAL
Regra # 2 - Cumprimente e dê boas-vindas a cada e todo convidado	Regra # 2 - Comece sempre com uma saudação formal. Cuidado com o uso das palavras: Amigo(a), Meu Patrão, Chefe, Fofa(o), pois em sua maioria, não gostam de serem tratados assim. Prefira: Bom dia, Sr(a) _____. Tudo bem? Espero que sim. Me chamo _____. Em que posso ajudar? Após o atendimento, sempre é importante, saber como o cliente te conheceu e principalmente finalizar com a pergunta mais importante de todas: Gostou do nosso atendimento? Resolvemos toda a sua solicitação? Deseja fazer alguma observação?

7 REGRAS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DA DISNEY

REGRAS ADAPTADAS PARA UM ATENDIMENTO VIRTUAL

ATENDIMENTO DISNEY	ATENDIMENTO VIRTUAL
Regra # 3 - Busque o contato com o convidado e ofereça ajuda	Regra # 3 - Ligue para o cliente, mande um WhatsApp, faça uma pesquisa e veja se está precisando de algo, se gostou do produto ou serviço, se pode ajudar em algo novo ou se está chateado com alguma coisa. Seja ativo. Quem deve tomar iniciativa na conversa é você. O cliente espera por isso. Tire dúvidas de forma eficiente. Procure ser claro e objetivo e pergunte se o cliente entendeu. Resumindo: mostre que você se preocupa com ele e principalmente com a sua opinião.

7 REGRAS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DA DISNEY

REGRAS ADAPTADAS PARA UM ATENDIMENTO VIRTUAL

ATENDIMENTO DISNEY	ATENDIMENTO VIRTUAL
Regra # 4 - Proporcione imediata recuperação do atendimento	Regra # 4 - Resolva o problema do cliente imediatamente, tente não deixar para depois. Utilize o mundo de ferramentas virtuais e resolva já. Caso não consiga resolver no exato momento, informe prazos, dê feedbacks e cumpra. Se for uma reclamação, pesquisas comprovaram que um cliente que reclama de uma compra e tem sua solicitação resolvida atinge 70% de chance de permanecer com a empresa. Se for solucionada rapidamente esse número aumenta para 95%.

7 REGRAS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DA DISNEY

REGRAS ADAPTADAS PARA UM ATENDIMENTO VIRTUAL

ATENDIMENTO DISNEY	ATENDIMENTO VIRTUAL
Regra # 5 - Mantenha linguagem corporal apropriada o tempo todo	Regra # 5 – Mantenha uma fala adequada, com um tom de voz empolgante, fale com um tom de felicidade e sorrindo. Mantenha proximidade, ou seja, evite respostas prontas e robóticas. Isso prejudica o seu engajamento com o cliente. É preciso humanizar esse momento. Para mensagens escritas, evite textos longos, utilize palavras positivas e motivadoras. Se desejar utilizar emoji (aquelas carinhas e símbolos), seria bem interessante. Só tenha cuidado para não exagerar.

7 REGRAS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DA DISNEY

REGRAS ADAPTADAS PARA UM ATENDIMENTO VIRTUAL

ATENDIMENTO DISNEY	ATENDIMENTO VIRTUAL
Regra # 6 - Preserve a experiência mágica para o convidado	Regra # 6 – Chame pelo nome. Nunca esqueça de mandar uma mensagem de feliz aniversário por e-mail, WhatsApp, Redes Sociais, Mensagem de texto. Responda rapidamente as solicitações. Entregue antes do prazo combinado. Ofereça uma cortesia ou desconto para utilizar no mês do seu aniversário, etc...
Regra # 7 - Agradeça cada e todo convidado	Regra # 7 - Agradeça sempre no final de uma ligação ou mensagem, mesmo se não comprar. E sempre pergunte se precisa de algo a mais e que estará sempre disponível para ajudá-lo.

7 REGRAS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DA DISNEY

REGRAS ADAPTADAS PARA UM ATENDIMENTO VIRTUAL

REGRA DE OURO

Regra # 8 – Fidelize o cliente e mantenha-o sempre atualizado*

Se preocupe com o seu pós-venda! Ligue ou mande um Whatsapp.

Informe o cliente de todos os seus serviços, das novidades, das promoções, mostre que lembrou dele. Mantenha contato sempre que possível. Mostre que está sempre com ele, mesmo que não compre novamente de você.

Seja Gentil. Gentileza gera Gentileza! Com certeza, mais cedo ou mais tarde, você terá um retorno!