**CAUSAS DE MAU ATENDIMENTO**

- equipe não gostar de pessoas

- despreparo em lidar com o cliente e desconhecimento da importância dele para o negócio

- deixar o cliente ir embora com uma má impressão da empresa

- atender com frieza. Seja simpático para que o cliente possa notar isso e valorizar

- ausência de empatia. Não se colocar no lugar do cliente

- não fazer um atendimento personalizado e humano.

- fazer abordagem padrão para todos os clientes

- ignorar o cliente após a venda - fazer uma ligação como foi a experiência. Fideliza

- não oferecer outras alternativas que podem ajudar o cliente a resolver o problema

- não oferecer todos os produtos e serviços que a empresa tem para o cliente

- não estender o tapete vermelho quando o cliente volta para uma eventual reclamação

- discutir com o cliente

- demora excessiva na resolução do problema do cliente. Cliente espera muito tempo

**CONSEQUÊNCIAS IMEDIATAS**

- aumento do risco de fechamento da empresa

- não cumprir a metade vendas estabelecida

- perda de clientes e novos entrantes

- risco de comentários nas redes sociais pelo mau atendimento vivenciado pelo cliente. É fatal

- aumento do não faturamento

- não possibilita um aumento do ticket médio

- o cliente não indicar sua empresa para outras pessoas ...

**Temos apenas uma chance com cliente no momento que ele entra em nossa empresa: acertar sempre**

Como está sua empresa no quesito Atendimento?

Eliseu Eduardo Ely

Consultor de Empresas e Palestrante

e-mail: telysconsultoria@gmail.com