

# TENHA UM EXCELENTE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

## Palavras e sentenças POSITIVAS para um maior impacto com clientes

A seguir você encontrará uma lista de palavras e sentenças que nós criamos para o nosso time de atendimento ao consumidor.

Muitas dessas palavras e sentenças têm uma conotação muito positiva em Inglês o que leva ao consumidor a perceber que não só você se importa com o cliente, mas também que você sabe se comunicar bem.

### **25 Palavras positivas**

*... para atendimento ao consumidor*

- |               |                 |                 |
|---------------|-----------------|-----------------|
| 1- Definitely | 10- Excellent   | 19- Brilliant   |
| 2- Absolutely | 11- Enjoy       | 20- Exciting    |
| 3- Certainly  | 12- Splendid    | 21- Terrific    |
| 4- Exactly    | 13- Essential   | 22- Fascinating |
| 5- Completely | 14- Generous    | 23- Expert      |
| 6- Quickly    | 15- Recommend   | 24- Favorite    |
| 7- Fantastic  | 16- Friendly    | 25- Ideal       |
| 8- Great      | 17- Impressive  |                 |
| 9- Marvellous | 18- Interesting |                 |

---

## Exemplos de frases POSITIVAS usando algumas das palavras acima

1. I definitely will make sure that it gets sorted...
2. I absolutely agree with you...
3. I can certainly help you...
4. That is exactly right...
5. I completely agree with you...
6. I will quickly run through this with you...

7. That is a fantastic alternative...
8. Great news!
9. Marvelous choice...
10. That is an excellent suggestion...
11. I hope you enjoy your...
12. Splendid! All that is left to do now...
13. Yes, it is essential that you...
14. It is a very generous offer...
15. I can highly recommend...
16. Thanks, we aim to provide a friendly service...
17. That's certainly impressive, Mrs Smith...
18. That it is an interesting idea...
19. Brilliant! I'm glad we are on the same page...
20. Yes, it is an exciting prospect...
21. I think that it's a terrific option...
22. That is absolutely fascinating...
23. You certainly are an expert on this...
24. That is personally my favorite option...
25. It would definitely be ideal, considering your situation...

Quando você começa uma frase ou sentença com uma palavra terminando em **LY** (Exemplos: exact**LY**, great**LY**, absolute**LY**, certain**LY**), normalmente o que é dito em seguida, tende a soar mais sincero e verdadeiro. Dessa forma, fica mais difícil para que o consumidor não acredite ou confie no que você está falando.

---

## **Resolva o problema o MAIS RÁPIDO possível!!**

- Nada diz “Ótimo” atendimento ao consumidor do que resolver o problema do seu cliente o mais rápido possível!!

---

## **Não tenha medo de soar muito energético e vibrar positividade!**

- Palavras como “Fantastic”, “Great” e “Marvelous” são palavras muito positivas e podem trazer ótima energia para qualquer conversa. Palavras como as mencionadas acima, ajudam a quem está prestando serviço parecer mais interessado e feliz em ajudar.

---

## **Quando dando instruções**

Quando dando instruções, é o trabalho de quem está ajudando o cliente, fazer todo o processo o mais fácil e simples possível. Então, é uma ótima prática tentar usar as seguintes frases na conversa ou texto para guiar o cliente para chegar do ponto A ao ponto B e deixá-los com um sorriso no rosto.

- 1- “All you need to do is to just...”
- 2- “A simple way / method to change it will be to...”
- 3- “As soon as you receive...”
- 4- “We kindly ask that you follow these simple steps to...”