



**Pratique as boas  
práticas de  
atendimento**





# LINGUAGEM

● **A linguagem unificada criará uma linha de raciocínio e padrão de interação com os seus clientes.**



Tenha a sua linguagem definida e tom de voz da marca definidas para falar com as personas.



Block de termos - crie uma lista de palavras e termos pejorativos para serem ocultados.  
Ex: xingamentos e palavrões.



Tenha máxima atenção com ortografia e gramática. Domine a língua que fala.





## BOAS PRÁTICAS



**Atenção como você resolve os conflitos, eles vão surgir, então esteja sempre preparado!**



Saiba quando parar uma discussão complicada. Haters sempre irão existir e há brigas que não precisam ser ganhas.



Sempre que possível chame a pessoa para um canal de comunicação privado: Direct, Inbox e etc. Se for uma interação tranquila no feed tente responder com outra pergunta;



Seja ágil nas respostas e não deixa os clientes impacientes ou ansiosos. Explique que está fazendo que é preciso para ajudar.



Tenha empatia. Você está conversando com pessoas e elas têm sentimentos.





# MOMENTOS DE CRISE



**Toda empresa e todo o mundo passam por momentos de crise, esteja preparado para as reclamações.**



Não ignore - sempre se posicione, por mais caótica que seja a situação.



O cliente passou do limites? Procure sempre entender o caminho que levou o cliente a insatisfação.



Falhas acontecem - se você errou, se posicione, peça desculpas e aprenda com o erro. A internet não perdoa e você não se desculpar fará piorar a crise.



Ruído de comunicação - acontecem sempre, mas seja o mais claro e atento às questões do cliente e explique quantas vezes for preciso.



# CONSIDERAÇÕES



- Não usar as mesmas mensagens para todo mundo
- Conversar chamando a pessoa pelo nome
- Mostrar interesse e mostrar que leu de fato o que a pessoa escreveu, citando trechos ou exemplificando
- Não ignore os comentários negativos ou de críticas
- Tenha sempre empatia, mesmo quando o usuário é apenas um hater
- Seja o puxador de conversa e instigue as pessoas a comentarem. Responda comentários com outra pergunta incentivando o diálogo melhorando o engajamento e a conexão com o público.
- Fique atento às marcações e menções da sua marca em outras páginas



## METAS E KPI'S



- Ter o atendimento mais rápido?
- Solucionar todos os problemas?
- Receber mais interações?