****

**Atendimento não presencial ao cliente**

**UFCD 9210**

Ficha nº2

1. **Comente a seguinte afirmação, dando dois exemplos.**

**“Se soubermos utilizar de forma intencional a comunicação não-verbal, ela traduz-se numa ferramenta a utilizar para melhorar a nossa comunicação de modo a aumentarmos a nossa eficácia comunicacional.”**

Concordo. A postura e expressões faciais são importantes para transmitir a mensagem que queremos. Se tivermos numa postura mais descontraída a mensagem que passamos é que não estamos completamente focados.

1. **A reformulação do que foi dito é importante no atendimento. Justifique.**

A reformulação é importante de forma a mostrar ao cliente que ouvimos tudo o que disse e que queremos ajudar a resolver a situação.

1. **Comente a seguinte afirmação: “O uso de linguagem negativa contribui para que, inconscientemente, nos foquemos nos problemas em vez de nas soluções.”**

A linguagem negativa induz que não vamos conseguir ajudar um cliente, ou que não o queremos fazer. É importante manter uma conversa positiva mesmo que não encontremos a solução para ajudar.

1. **Diga, no que respeita ao modo de falar, qual o papel da voz num atendimento telefónico.**

A voz do interlocutor é importante, uma vez que pode demonstrar confiança, simpatia e dirigir a conversa de forma a demonstrar que quer resolver ou informar de forma profissional.

1. **Uma das formas da comunicação persuasiva é fazer com que o outro se sinta importante. Justifique.**

Sim. Quando um cliente sente que recebeu atenção e que nos importámos com o mesmo estamos a persuadir o cliente.

1. **Classifique esta afirmação de verdadeira ou falsa e justifique a sua resposta. “A cortesia, no atendimento telefónico é fundamental no início do contato, já quando finalizo o telefonema, devo ser o mais rápido possível, uma vez que tenho muitas chamadas à espera.”**

Falso. A cortesia deverá ser efetuada no todo da chamada.