

# ATENDIMENTO EM FOCO: IMPULSIONE SUAS VENDAS E AGREGUE VALOR AOS SEUS SERVIÇOS



O setor de alimentos e bebidas precisou se reinventar nos últimos tempos e, apesar de ter sido constatado o fechamento de muitos negócios, a sensação dos empresários é de uma concorrência cada vez mais acirrada.

O contexto é de um consumidor mais exigente, que está atento não apenas à qualidade do alimento e ao preço justo, mas também a uma experiência memorável. Por isso, se você pensou que só a comida e a bebida fazem parte do sucesso, está enganado: **atender bem é a alma do seu negócio!**



Pesquisa da consultoria Galunion realizada junto a consumidores aponta que, em 2022, **higiene e limpeza** são o principal fator de escolha de um estabelecimento, seguido de **preço e comida gostosa**. Porém, é o atendimento que vai garantir a volta do cliente ao estabelecimento. E, para entregar valor ao cliente, o empresário deve perseguir o nível máximo de satisfação: o encantamento!



## O grande desafio é onde buscar informações e como aplicá-las

Pensando nisso, produzimos esse conteúdo especialmente para você que é dono de negócio de alimentação e que está disposto a conhecer novas ideias sobre como um **bom atendimento** produz **excelentes resultados** na experiência do cliente:

Quais fatores estão relacionados a essa boa experiência?

Como aprender a colocá-las em prática?

O seu atendimento deverá garantir a melhor experiência do seu cliente!



**Adquirir e fidelizar clientes** é tarefa básica para quem comanda qualquer negócio no **segmento de alimentação**, seja um restaurante de luxo ou um bar, lanchonete ou restaurante com perfil mais simples.

Nesse contexto, também temos uma maior tendência de exigência do cliente. **Satisfazer o consumidor** em todas as etapas de sua jornada pode ser o fator-chave para torná-lo fiel, além de garantir o **sucesso dos negócios**.

A necessidade de se adotarem medidas que atendam às **preferências da clientela** vai além de redução de preços dos produtos, cardápio variado ou aquela bebida bem geladinha. **A urgência é: atendimento de qualidade.**




## O que é um atendimento de qualidade?

De forma sucinta, a qualidade no atendimento se trata de um conjunto de elementos que correspondem às **expectativas do cliente** e tudo aquilo que o faz se sentir bem, **satisfeito, feliz e animado** com o resultado.




## Pontos de atenção do atendimento de qualidade:



O **bom atendimento** deixou de ser, há muito tempo, uma estratégia de diferenciação para se tornar **uma obrigação**. Existem alguns alicerces básicos que já fazem parte do fluxo do atendimento e não deveriam ser pensados como forma de inovação ou destaque, como por exemplo:

## Atenção ao cliente




É possível imaginar uma empresa que ainda não preste atenção no seu cliente? Não se pode exagerar e confundir atenção com inconveniência e sufocar o cliente. Tudo a seu tempo. É preciso ter essa **sensibilidade** para encontrar a **dose certa** e **encantar o cliente**.

## Atenção ao problema

Resolver o problema do cliente deveria ser obrigatório, afinal estabelecemos um “contrato” que deve ser cumprido. Nem sempre será possível solucionar todas as questões, mas a identificação do problema e a **tentativa de resolução** deixarão o cliente satisfeito e acolhido com o comprometimento. A mensagem que fica é: **faço tudo que estiver ao meu alcance para resolver o seu problema!**



## Atenção à satisfação do cliente



Esse é o alicerce do atendimento de qualidade. Deveria ser padrão na empresa **escutar TUDO** o que o cliente quer falar. **Satisfação gera confiança**, que resulta em **parceria, negociação e resultados**. Conhecer o cliente com certa profundidade, e entender seus anseios, necessidades, hábitos, gostos e preferências, promove atendimento de qualidade focado nas **necessidades** e nos **desejos** e trará a satisfação.



## Atenção à otimização do tempo

É praticamente impossível atendimento de qualidade com processos demorados e sem fluxos definidos. O investimento em ferramentas ou **pessoal capacitado** para aumentar a **produtividade** e a eficiência por meio de soluções que **automatizem processos**, eliminem trabalhos repetitivos e **facilitem a comunicação**, fará com que você fidelize e atraia muitos clientes.

## Atenção às expectativas

Atender o cliente com **educação e cordialidade**, fazer o que já é obrigatório no atendimento ao cliente, gera a qualidade, mas e a expectativa?

O atendimento tem que ir além e causar **surpresas positivas** no público com **experiências incríveis e inesquecíveis**. É imprescindível neste momento o **feedback**! Somente após o feedback do cliente sobre a satisfação com tudo o que já foi feito você poderá criar **estratégias de encantamento**.



**Até aqui, 50% de garantia de satisfação, mas não esqueça!  
Não é diferencial, é obrigação!**

E o que mais podemos aprender para garantir os outros 50%?  
Temos mais **5 dicas** para te mostrar! **Vamos aprender?**



# #1

## Promova um treinamento de qualidade no atendimento

Você deve buscar meios para treinar seus funcionários a executarem um atendimento ao cliente da melhor forma possível. Afinal, toda a equipe que lida diretamente com o cliente, precisa estar alinhada para oferecer um atendimento de qualidade.

Caso não haja reservas para treinamentos e capacitações, escolha um funcionário que se destaque no atendimento de qualidade e peça que ele seja o seu **“guru do atendimento”** e seu mantra promova a **humanização e empatia** no atendimento, como por exemplo:

Tratar o cliente pelo nome;

Perguntar sempre se está tudo bem;

Mostrar-se sempre disponível e acessível;

Utilizar linguagem adequada, respeitosa e descontraída;

Demonstrar que o problema do cliente é, também, da empresa;

Ter paciência;

Despedir-se sempre.

Desta forma, você cria um clima de companheirismo e solidariedade interna que surte efeito positivos e serve como processo de atualização e evolução constante



## #2

### Cuide da infraestrutura para um atendimento de qualidade

**Layout:** seja você dono de um bar, restaurante ou de uma lanchonete, o importante é oferecer **um espaço acolhedor** e funcional. Procure entender o seu público alvo e quais os ajustes serão necessários para acomodá-lo de acordo com seus gostos e características. Procure ser **criativo e sustentável** para fazer isso com **pouco investimento**;

**Higiene e limpeza do local:** quando o cliente entra no seu estabelecimento ele deverá ter uma boa impressão. Detalhes importantes para observar:

A entrada, o chão e os banheiros estão sujos?

As vidraças e janelas estão opacas pela presença de pó e gordura?

As mesas possuem restos de comida, bebidas ou manchas de poeira?

Saleiros e porta guardanapos estão grudentos?

Tome cuidado com esses **detalhes** e providencie uma limpeza eficiente. São detalhes que os clientes reparam, anotam e utilizam como forma de avaliar, permanecer e recomendar (ou não) o seu restaurante.



## #3

### Garanta uma comunicação efetiva para o atendimento de qualidade

Ao atender um cliente, a atenção deve estar totalmente voltada para ele. O cliente quer ser atendido de **forma cordial, respeitosa e bem natural**, com empatia, ou seja, quer que o atendente preste atenção nas suas necessidades e que seja **resolutivo e agradável**. Geralmente o cliente espera que quem o atenda se coloque no lugar dele.

**Agilidade:** quando problemas dos clientes são resolvidos em um tempo mínimo de atendimento, logo no primeiro contato, percebe-se que a importância da agilidade no atendimento ao cliente está ligada à qualidade. O tempo da equipe é otimizado, pois atende mais clientes em menos tempo. Além de diminuir as filas de espera, o cliente fica satisfeito, fideliza e indica outros clientes.



## #4

### Inspire-se em diferenciais para um atendimento de qualidade

#### Cortêsias e promoções

O comportamento do consumidor vem mudando ao longo dos tempos e há uma preocupação maior em **cortar gastos desnecessários**. Uma boa promoção ou combinações de **combos** ou substituições de matéria prima podem fazer toda a diferença para você e para seu cliente. Hora de analisar financeiramente o que é mais viável e buscar **parcerias para as ofertas**.



### **Espaço kids**

Separar um espaço para que as **crianças se divirtam** enquanto os pais comem e se encontram com amigos é saudável não só para as famílias, mas também para as próprias crianças. Lanchonetes, restaurantes, e até mesmo alguns estilos de bares, podem e devem ter esse diferencial para atrair e fidelizar clientes.

### **Atualização**

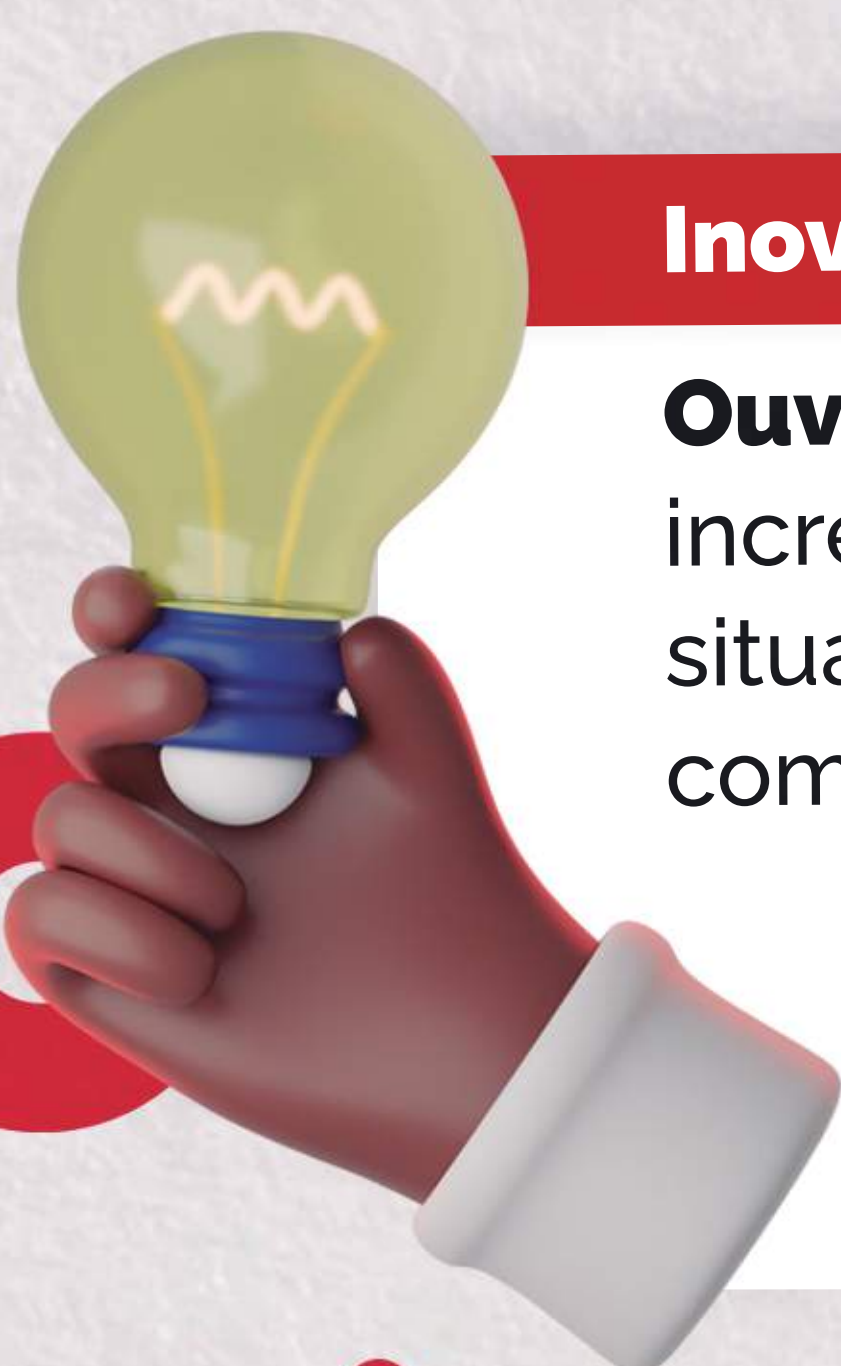
Os clientes também estão abertos ao uso de **inteligência artificial (IA)** e o **atendimento on-line**. Busque atualização em tecnologias acessíveis e de baixo investimento que possibilitem atendimento, respostas rápidas e eficientes para os clientes;



### **Inovação**

**Ouvir o cliente** significa tratar das reclamações e poder incrementar o que foi elogiado. Ouvir seus funcionários sobre situações que aconteceram durante a semana pode ajudar muito com percepções que, sozinho, você não conseguiria identificar.

Crie um **banco de ideias** a partir dos feedbacks, sugestões e reclamações e das contribuições dos seus **funcionários**.



## **#5**

### **Estabeleça a cultura do atendimento de qualidade!**

O atendimento de qualidade deve satisfazer as necessidades dos clientes e apresentar a ele todas as opções dos **serviços e produtos** existentes. A primeira (boa) impressão de uma lanchonete, bar ou restaurante é fundamental para manter as portas abertas com **lucratividade** e atrair cada vez mais clientes.

Não faz sentido falar sobre todas as dicas e orientações se a conduta de atenção e o **foco no cliente** não estejam alinhados ao que você realmente acredita. Ou seja, você deve ser um modelo de referência para os seus funcionários, de forma que as suas ações estejam coerentes com o que lhes é exigido. Assim como uma visita em casa, o cliente precisa se sentir bem-vindo e querer voltar



### **Agora, sim, estamos próximos de alcançar 100% de satisfação!**

Lembre-se, sempre, de que clientes não devem ficar apenas satisfeitos, devem receber um **atendimento UAU!** Esse atendimento é para deixar o cliente encantado. Para isso, entregue mais do que você ofereceu, e com muita qualidade. O cliente que sai encantado vai voltar, e você deve estar preparado para continuar a encantar.

Para **aprofundar o conhecimento** e implementar as dicas, **procure o Sebrae** e solicite ajuda de um especialista.