

Manual de Atendimento



Índice

Título	Pág.
1. Introdução	3
2. Apresentação Pessoal e Comunicação	7
3. Procedimentos de Atendimento	13
4. Diferentes Tipos de Cliente e Como Atendê-los	18
5. Gestão de Reclamações e Problemas	33
6. Dicas Gerais de Atendimento	37
7. Considerações Finais	41

Manual de Atendimento

1. Introdução

1. Introdução

1.1 Objectivo do Manual

Este manual foi criado para fornecer orientações claras e práticas sobre como oferecer um serviço de atendimento ao cliente de alta qualidade nas nossas Estações. **Bom Atendimento** é a chave para o sucesso da nossa empresa, pois cada interacção com os clientes representa uma oportunidade de criar uma **experiência positiva**, que pode levar a futuras recomendações e fidelização. Os recepcionistas estão na **linha da frente** deste serviço e, portanto, desempenham um papel fundamental.

O principal objectivo deste manual é assegurar que todos os colaboradores compreendem e seguem as melhores práticas no atendimento ao cliente, garantindo que este é sempre tratado com respeito, profissionalismo e cortesia. Além disso, o manual pretende uniformizar os procedimentos para que cada cliente tenha uma experiência consistente, independentemente da localização onde levanta a sua viatura.



1. Introdução

1.2 Valores da Empresa

Os nossos valores reflectem o que somos e como queremos ser vistos pelos nossos clientes. São o fundamento do nosso sucesso e devem estar presentes em cada interacção. Os valores centrais da nossa empresa incluem:

Qualidade: Esforçamo-nos por oferecer um serviço de alta qualidade em todas as etapas, desde a reserva inicial até à devolução do veículo. A qualidade reflecte-se não só nos nossos veículos, mas também no atendimento ao cliente, que deve ser atento, eficiente e profissional.

Cordialidade: Tratamos todos os clientes com simpatia e respeito, independentemente da situação. A cordialidade gera confiança e cria um ambiente acolhedor, onde os clientes se sentem à vontade para partilhar dúvidas ou preocupações. Ser educado e atencioso é essencial para garantir que os clientes têm uma experiência agradável e positiva.

5

Eficiência: Valorizamos o tempo dos nossos clientes, e por isso, é essencial que o atendimento seja rápido e eficaz. A eficiência, contudo, não deve comprometer a qualidade; o objectivo é atender as necessidades dos clientes de forma rápida, mas sempre prestando atenção aos detalhes e assegurando que todas as suas dúvidas são esclarecidas.



1. Introdução

1.3 Expectativas do Recepcionista

O recepcionista é a "cara" da empresa e, quase sempre, a primeira e última pessoa com quem o cliente interage. Assim, a sua atitude e comportamento têm um impacto directo na experiência do cliente e na imagem da empresa. As expectativas que temos para os recepcionistas incluem:

- **Proactividade:** O recepcionista deve ser capaz de antecipar as necessidades dos clientes, proporcionando um serviço fluído e eficiente. Isto inclui sugerir soluções antes de o cliente pedir ajuda e oferecer informações relevantes sem ser solicitado.
- **Competência e Conhecimento:** É fundamental que os recepcionistas conheçam profundamente os procedimentos, políticas e produtos da empresa. Devem ser capazes de responder a perguntas sobre os termos e condições do aluguer, protecções, extras e quaisquer outros aspectos do serviço de forma clara e precisa.
- **Empatia e Paciência:** Cada cliente é único, com diferentes expectativas e necessidades. O recepcionista deve demonstrar empatia, mostrando-se compreensivo perante preocupações ou frustrações dos clientes. A paciência é crucial, especialmente em momentos de tensão ou com clientes mais exigentes.
- **Resolução de Problemas:** Um dos aspectos mais importantes do atendimento é a capacidade de resolver problemas rapidamente e de forma eficaz. Os recepcionistas devem saber como agir em situações adversas, mantendo sempre uma atitude calma e focada na solução.
- **Manutenção da Imagem Profissional:** Para além do comportamento, é extremamente importante que os recepcionistas mantenham uma apresentação profissional, com uma postura e linguagem adequadas ao ambiente de trabalho. A forma como se apresentam e comunicam reflecte directamente a imagem da empresa.



2. Apresentação Pessoal e Comunicação

2. Apresentação Pessoal e Comunicação

A forma como os recepcionistas se apresentam e comunicam com os clientes é fundamental para criar uma boa primeira impressão e garantir uma interacção profissional. Este capítulo aborda as principais orientações sobre postura, apresentação pessoal e comunicação, garantindo que todos os colaboradores transmitem a imagem que a empresa pretende passar ao público.



2. Apresentação Pessoal e Comunicação

2.1 Postura e Apresentação

A aparência e a postura dos recepcionistas são a primeira coisa que os clientes notam ao chegar ao balcão. Um comportamento adequado, juntamente com uma apresentação cuidada, transmite profissionalismo e reforça a confiança no serviço. Seguem algumas instruções específicas:

- **Uniforme:** Todos os recepcionistas devem usar o uniforme fornecido pela empresa, devidamente limpo e bem cuidado. O uniforme inclui:
 - Polo (sempre limpo e passado a ferro)
 - Calças/saias (sem rasgões ou danos)
 - Nome visível num crachá
- **Higiene Pessoal:** Os recepcionistas devem apresentar-se com boa higiene pessoal, que inclui:
 - Cabelo penteado e, se for longo, preso de forma discreta
 - Mãos e unhas limpas e cuidadas
- **Postura:** Manter uma postura erecta e confiante, evitando cruzar os braços ou apoiar-se no balcão, transmite atenção e disponibilidade.
- **Comportamento:** O comportamento deve reflectir cordialidade e respeito. É importante evitar comportamentos que possam parecer desleixados ou pouco profissionais, como mascar pastilha elástica ou usar o telemóvel durante o atendimento.

2. Apresentação Pessoal e Comunicação

2.2 Cumprimento e Abordagem Inicial

O primeiro contacto com o cliente define o tom da interacção. É essencial cumprimentar o cliente com cortesia e simpatia, mostrando-se disponível para ajudar. Aqui estão algumas directrizes e exemplos de frases adequadas:

- **Cumprimento Inicial:**

- Cumprimentar o cliente de forma calorosa, mantendo contacto visual e um sorriso sincero.
- Exemplo de frases de abertura:
 - "Bom dia/boa tarde, seja bem-vindo à [Nome da Empresa]! Como posso ajudar?"
 - "Olá, em que posso ser útil hoje?"
 - "Seja bem-vindo! Pode indicar-me o nº da sua reserva?"
- Mantenha sempre um tom de voz amável e acolhedor, ajustando o cumprimento de acordo com o momento do dia (manhã, tarde, noite).

- **Ofereça Ajuda Imediatamente:** Depois do cumprimento, pergunte sempre de que forma pode ajudar, mostrando disponibilidade:

- "Posso ajudá-lo a encontrar a sua reserva?"
- "Precisa de ajuda com alguma informação sobre o veículo?"

2. Apresentação Pessoal e Comunicação

2.3 Linguagem e Tom de Voz

A escolha das palavras e o tom de voz utilizados pelos recepcionistas são elementos cruciais para transmitir confiança e profissionalismo. Algumas regras a seguir incluem:

•Linguagem:

- Use sempre uma linguagem educada e formal, evitando gírias ou expressões demasiado informais.
- Evite falar demasiado rápido ou em tom apressado. Mantenha um ritmo de fala moderado, para garantir que o cliente entende todas as informações fornecidas.
- Personalize o atendimento, usando o nome do cliente, se for conhecido, mas sem excesso de informalidade.
- Exemplos de frases adequadas:
 - "Será um prazer ajudá-lo com isso."
 - "Obrigado pela sua paciência."
 - "Deixe-me confirmar essa informação para si."

•Tom de Voz:

- O tom de voz deve ser amigável, calmo e acolhedor, transmitindo empatia e disponibilidade.
- Evite um tom demasiado alto ou autoritário. O objectivo é que o cliente se sinta confortável e respeitado.
- Ajuste o tom conforme a situação. Em momentos de frustração por parte do cliente, mantenha um tom calmo e conciliador, sem mostrar irritação.

2. Apresentação Pessoal e Comunicação

2.4 Comunicação Não Verbal

A comunicação não verbal é tão importante quanto a verbal, pois reforça ou contradiz o que se está a dizer. Manter uma linguagem corporal aberta e acolhedora é essencial para criar uma boa impressão e fortalecer a relação com o cliente. Alguns aspectos importantes incluem:

- **Sorriso:** Um sorriso genuíno faz uma grande diferença no atendimento. Mostra simpatia e deixa o cliente mais à vontade.
- **Contacto Visual:** Manter contacto visual directo demonstra atenção e respeito. Evite desviar o olhar enquanto o cliente está a falar.
- **Postura Acolhedora:** Mantenha-se de pé ou sentado de forma erecta, sem cruzar os braços ou as pernas, para evitar uma postura fechada ou defensiva. Isto demonstra que está atento e disponível.
- **Gestos:** Utilize gestos suaves e naturais ao falar, para reforçar o que está a dizer. Evite gesticular demasiado, pois pode ser interpretado como nervosismo ou impaciência.
- **Proximidade Física:** Mantenha uma distância respeitosa ao falar com o cliente, respeitando o espaço pessoal sem se afastar demasiado ou se aproximar excessivamente.

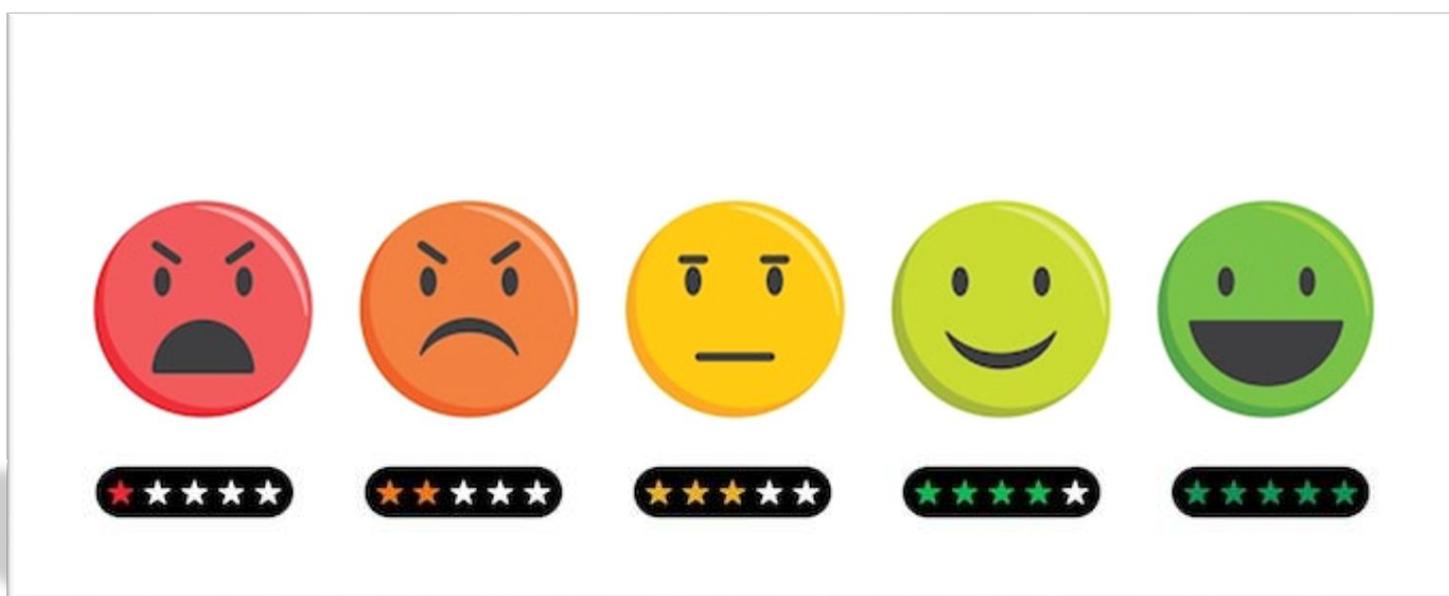
Exemplo de uma boa prática:

- Quando o cliente estiver a falar, mantenha-se de frente para ele, acenando de forma subtil para demonstrar que está a ouvir activamente.

3. Procedimentos de Atendimento

3. Procedimentos de Atendimento

Este capítulo define os passos a seguir no atendimento ao cliente, desde a sua chegada ao balcão até à finalização do processo de aluguer. Seguir os procedimentos de forma consistente assegura que todos os clientes são atendidos de maneira eficiente, clara e profissional.



3. Procedimentos de Atendimento

3.1 Recepção do Cliente

O primeiro contacto no balcão é essencial para criar uma boa impressão e estabelecer uma base de confiança. O processo de recepção do cliente deve ser o seguinte:

- **Saudar o Cliente:** Assim que o cliente se aproxima, cumprimente-o com um sorriso e de forma cordial, usando uma frase adequada ao momento do dia (conforme descrito no Capítulo 2).
- **Solicitar o Nome e Verificar a Reserva:** Pergunte de forma educada pelo nome do cliente e verifique se há uma reserva no sistema:
 - "Poderia, por favor, dizer-me o seu nome para que possa verificar a sua reserva?"
 - Se o cliente tiver uma reserva online, peça para confirmar os detalhes, como a referência da reserva, documento de identificação e carta de condução.
- **Confirmação de Documentos:** Depois de localizar a reserva, solicite ao cliente os documentos necessários:
 - Documento de identificação (cartão de cidadão ou passaporte)
 - Carta de condução válida
 - Cartão de crédito

Nota: Verifique sempre a validade dos documentos e certifique-se de que o nome no cartão de crédito corresponde ao do cliente.

3. Procedimentos de Atendimento

3.2 Explicação dos Documentos

Um dos aspectos mais importantes do atendimento é a capacidade de explicar com clareza os documentos que o cliente está a assinar. Os recepcionistas devem certificar-se de que o cliente compreende todas as condições antes de assinar o contracto.

• Contracto de Aluguer:

- Explique os termos principais do contracto de aluguer, destacando informações relevantes como:
 - Período de aluguer
 - Responsabilidade do cliente em caso de danos
- Exemplo: "Este contracto cobre o período de aluguer de três dias. O seguro base cobre danos, mas tem uma franquia de 1.845 € Se preferir, temos uma cobertura adicional que reduz a franquia para 300 €."

• Depósito de Segurança:

- Explique que será feito um bloqueio de um valor de segurança no cartão de crédito para cobrir eventuais multas ou portagens.
- Esclareça o montante exacto e que o valor será desbloqueado após a devolução do veículo em condições adequadas.
- Exemplo: "Vamos fazer um bloqueio de 300 € no seu cartão de crédito como depósito de segurança. Este valor será desbloqueado após a devolução do veículo, caso não haja nenhuma cobrança extra a facturar (portagens, multas, ...)."

• Cartão de Crédito:

- Esclareça a necessidade de usar um cartão de crédito em nome do cliente para o depósito de segurança. Caso o cliente não tenha um cartão de crédito válido reforce a política da empresa recorrendo ao 'Guia de Cartão de Crédito'.

3. Procedimentos de Atendimento

3.3 Pagamento

O pagamento é uma parte crucial do processo, e os recepcionistas devem estar familiarizados com os diferentes métodos de pagamento aceites, bem como com a política de bloqueios e pré-pagamentos.

• Pagamentos Pré-Pagos:

- Se o cliente já tiver pago a reserva online, confirme o pagamento e o valor do depósito de segurança que será bloqueado no cartão de crédito.
- Refira o valor da Franquia correspondente e, caso o cliente pretenda diminuir esse valor, explique a forma de o fazer através da aquisição de uma Protecção extra.
- Exemplo: "A sua reserva foi pré-paga. Apenas iremos proceder ao bloqueio do depósito de segurança no valor de 300 €."

• Pay-on-Arrival:

- Para clientes que pagam no momento da chegada, explique o valor total a pagar, incluindo extras, protecções ou upgrades que o cliente tenha solicitado.
- Exemplo: "O valor total do seu aluguer é de 300 €, que inclui o carro e o seguro adicional que escolheu."

• Bloqueio no Cartão de Crédito:

- Explique que o bloqueio no cartão de crédito não é um débito, mas sim uma retenção temporária. Informe o cliente sobre quanto tempo pode demorar a ser libertado após a devolução do veículo (dependendo do Banco do cliente).
- Exemplo: "O bloqueio de 300 € no seu cartão será libertado após a devolução do carro, dependendo desse prazo do seu Banco para aparecer na sua conta."

• Outras Formas de Pagamento:

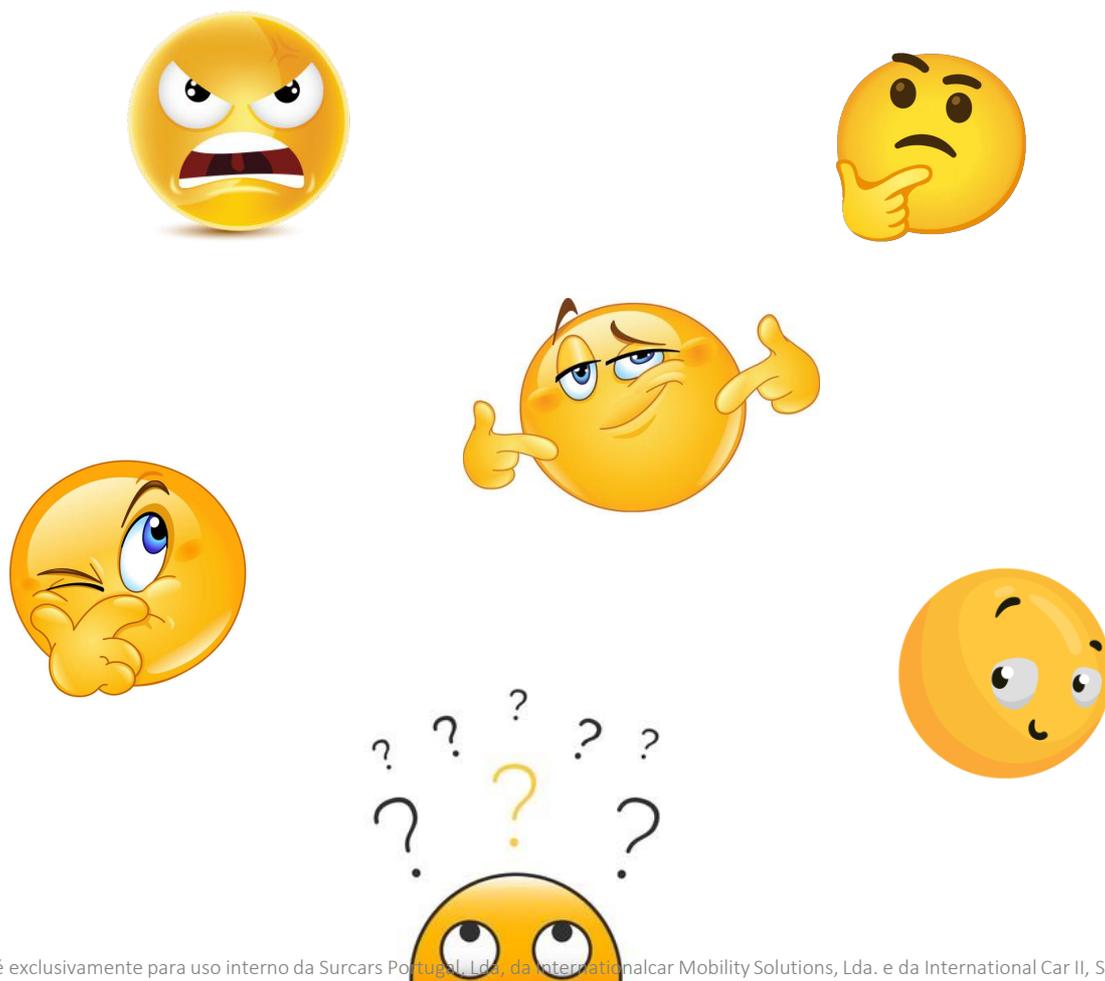
- Caso a empresa aceite outros métodos de pagamento, como multibanco ou cartões de débito, explique como funcionam e se existe algum limite ou diferença em relação ao cartão de crédito.
- "Aceitamos pagamento por multibanco, mas o depósito de segurança terá de ser bloqueado num cartão de crédito."

4. Diferentes Tipos de Cliente e Como Atendê-los

4. Diferentes Tipos de Cliente e Como Atendê-los

Os clientes têm personalidades e necessidades distintas, e é importante adaptar o atendimento de acordo com o perfil de cada pessoa.

Seguem-se alguns tipos de clientes mais comuns, com dicas de como lidar com cada um deles.



4. Diferentes Tipos de Cliente e Como Atendê-los

4.1 Cliente Indeciso

O cliente indeciso analisa todos os detalhes antes de decidir e questiona pormenores sobre o aluguer. É meticulado, organizado e procura compreender cada aspecto.

Como Atender

- Manter a paciência e apresentar a informação de forma clara e detalhada.
- Dar-lhe espaço para colocar dúvidas e oferecer sugestões, como protecções adicionais ou upgrades, que facilitem a escolha.
- Reforçar as vantagens das opções já seleccionadas, transmitindo segurança e confiança.

Como Argumentar

- Elaborar associações de ideias simples e objectivas.
- Utilizar uma linguagem acessível e clara, controlando o ritmo do discurso conforme o cliente assimila a informação.
- Manter-se atento e, sempre que possível, recorrer a exemplos concretos.
- Aumentar a credibilidade com provas ou documentos.
- Respeitar o ritmo do cliente e evitar exercer pressão; falar de forma pausada.



4. Diferentes Tipos de Cliente e Como Atendê-los

4.2. Cliente Despreocupado, Bem Disposto

Este perfil de cliente costuma estar relaxado, não se preocupa em excesso com pormenores e raramente coloca questões. É alguém muito sociável, capaz de desviar a conversa do processo de vendas, e valoriza uma boa troca de palavras.

Como Atender

- Garantir que compreende as condições essenciais, mesmo que não mostre interesse em perguntar (incluindo seguros, combustível e devolução).
- Oferecer toda a informação necessária de forma suave, sem pressão.
- Manter-se disponível caso surjam dúvidas mais tarde.

Como Argumentar

- Manter o rumo da conversa, regressando ao tema principal quando necessário.
- Usar um tom simples, simpático e bem-humorado, mas com moderação.
- Não assumir que será uma venda imediata, pois a aparente descontração pode ser enganadora.



4. Diferentes Tipos de Cliente e Como Atendê-los

4.3. Cliente Importante/Pretensioso

Este cliente demonstra grande auto-estima, tende a ser vaidoso e pretende exercer controlo durante toda a negociação. Não aceita facilmente opiniões externas, e pressiona com objeções pouco fundamentadas, esforçando-se por desvalorizar a oferta para evidenciar o seu próprio poder e conhecimento.

Como Atender

- Reconhecer a Posição: Mostre respeito pela forma como o cliente se vê, mas sem cair em exageros ou adulação.
- Manter a Confiança: Evite demonstrar insegurança ou hesitação; apresente sempre uma postura firme, mesmo perante críticas.
- Foco e Brevidade: Seja objectivo e ágil, transmitindo a sensação de que valoriza o tempo e a autoridade do cliente.
- Evitar Confrontos: Não contradiga o cliente de forma directa. Caso discorde, aborde o assunto de forma delicada, usando factos e dados para sustentar a sua perspectiva.



4. Diferentes Tipos de Cliente e Como Atendê-los

4.3. Cliente Importante/Pretensioso

Como Argumentar

- Dar Valor às Vaidades: Reconheça as conquistas e opiniões do cliente, mas de forma equilibrada, sem elogios forçados.
- Criar a Sensação de Decisão: Apresente as soluções como sugestões, deixando que o cliente creia que a escolha é inteiramente dele.
- Usar as Ideias do Cliente: Retome os seus próprios argumentos para esclarecer objecções, transformando-as em pontos a favor.
- Apresentar Provas e Documentos: Sustente as propostas com elementos concretos, demonstrando transparência.
- Preservar a Dignidade: Mostre respeito pelas crenças e estilo do cliente, evitando correcções directas ou críticas que o façam perder a sensação de controlo.



4. Diferentes Tipos de Cliente e Como Atendê-los

4.4 Cliente Descuidado/Confuso

Este tipo de cliente faz pedidos com urgência e, por vezes, muda de ideias logo de seguida. É desorganizado, pode recuar nas decisões já tomadas e tende a reclamar posteriormente sobre o que tinha anteriormente acordado.

Como Atender

- Conferir Pedidos Várias Vezes: Antes de avançar, confirme de forma clara o que o cliente realmente deseja, para evitar mal-entendidos.
- Registrar Tudo por Escrito: Sempre que possível, aponte ou formalize o que foi combinado, para que ambas as partes tenham um registo claro.
- Manter a Atenção: Esteja atento a alterações de última hora. Se notar hesitação, pergunte diretamente se o cliente pretende rever alguma condição.
- Calma e Paciência: Evite transmitir qualquer impaciência ou frustração, mantendo uma postura serena para lidar com a confusão.



4. Diferentes Tipos de Cliente e Como Atendê-los

4.4 Cliente Descuidado/Confuso

Como Argumentar

- Agir com Cautela: Dada a tendência para mudanças repentinas, confirme repetidamente com o cliente a decisão final.
- Estar Preparado para Reclamações: Explique e documente cada passo, lembrando-lhe o que foi acordado anteriormente, se surgir contestação.
- Esclarecer com Fatos: Recorra ao registo escrito para provar o que foi decidido e evitar discussões baseadas em percepções erradas.
- Reforçar a Compreensão: Sempre que possível, peça ao cliente para repetir o que ficou acordado, garantindo que está consciente dos detalhes.



4. Diferentes Tipos de Cliente e Como Atendê-los

4.5. Cliente Desconfiado

Este tipo de cliente valoriza cada detalhe e está preocupado com potenciais problemas ou “letras pequenas” no contracto. Mostra-se descrente, gosta de debater e raciocinar, é firme na forma de colocar as questões e suspeita de tudo. Faz muitas perguntas, pois quer saber o porquê de cada cláusula ou condição.

Como Atender

- **Transmitir Segurança e Conhecimento:** Responda às dúvidas com clareza e confiança, demonstrando domínio dos procedimentos e políticas da empresa.
- **Explicar Tudo com Transparência:** Apresente as condições do contracto, incluindo protecções e depósitos, de forma simples e honesta, para reduzir qualquer suspeita.
- **Evidenciar Honestidade:** Reforce que a empresa trabalha de forma íntegra e que os termos são claros e justos, permitindo-lhe ficar mais confortável.
- **Respeitar o Ritmo:** Dê ao cliente espaço para colocar todas as questões, mantendo uma postura acolhedora, mas sempre objectiva.



4. Diferentes Tipos de Cliente e Como Atendê-los

4.5. Cliente Desconfiado

Como Argumentar

- Conceder Confiança e Incentivo: Mostre empatia, deixando claro que é natural querer esclarecer dúvidas.
- Manter Firmeza: Não recue perante a desconfiança; seja consistente e coerente nas respostas.
- Fornecer Detalhes Lógicos: Utilize factos e dados concretos para fundamentar cada argumento.
- Demonstrar Segurança com Provas: Sempre que possível, apresente documentos ou exemplos reais que validem o que está a dizer.
- Controlar o Diálogo: Evite prolongar-se em explicações redundantes que gerem mais incertezas. Se surgirem perguntas repetitivas, retome brevemente o ponto, reforçando o já explicado.



4. Diferentes Tipos de Cliente e Como Atendê-los

4.6. Cliente Exigente

Este perfil de cliente é bastante cuidadoso, verifica cada detalhe e pode inspeccionar minuciosamente o contrato ou a viatura. Trata-se de alguém bem informado, seguro de si, pouco influenciável e que rejeita argumentos mal fundamentados.

Como Atender

- **Informações Claras e Profissionais:** Responda a todas as questões de forma transparente e precisa, apresentando factos concretos.
- **Manter a Calma e a Clareza:** Explique procedimentos e condições de serviço com paciência, respeitando o ritmo do cliente.
- **Demonstrar Cuidado em Cada Etapa:** Ao longo do processo, mostre atenção aos detalhes, validando sempre que o cliente esteja confortável com as explicações fornecidas.



4. Diferentes Tipos de Cliente e Como Atendê-los

4.6. Cliente Exigente

Como Argumentar

- Exibir Conhecimento Sem Provocar Irritação: Mostre domínio do assunto, mas sem adotar um tom arrogante.
- Conceder Espaço: Permita que o cliente faça perguntas e expresse a sua opinião.
- Ser Firme e Basear-se em Factos: Foque-se em dados objetivos, evitando argumentos vagos.
- Reforçar a Sensação de Exclusividade: Faça-o sentir que está a receber as informações em primeira mão.
- Não Omitir Dados Menos Favoráveis: Seja honesto, expondo também as desvantagens ou riscos de forma racional.
- Apelar ao Bom Senso e à Lógica: Utilize um discurso equilibrado, sustentado em critérios objetivos, de modo a reforçar a credibilidade.



4. Diferentes Tipos de Cliente e Como Atendê-los

4.7. Cliente Tímido/Calado

Este perfil é pouco comunicativo e reticente em partilhar opiniões. Prefere um atendimento rápido, demonstra insegurança ao tomar decisões e não se deixa impressionar facilmente por argumentos de venda.

Como Atender

- Ser Directo e Respeitar o Espaço: Evite conversas prolongadas ou ofertas adicionais, a menos que surjam sinais de interesse.
- Apostar na Eficiência: Forneça as informações essenciais de forma clara e sem complicações.
- Mostrar Acolhimento Sem Forçar: Mantenha um tom educado e cuidadoso, respeitando o silêncio do cliente mas assegurando que ele sabe que está disponível para o ajudar.

Como Argumentar

- Transmitir Confiança e Segurança: Dê conselhos práticos, encorajando-o a expressar eventuais dúvidas.
- Evitar Pressões: Seja breve e sensato, respeitando o seu ritmo de decisão.
- Fazer Perguntas que Exijam Resposta: Use questões simples para tentar perceber o que o cliente pensa ou sente.
- Aproveitar Sinais de Participação: Sempre que ele der uma opinião ou fizer um comentário, aprofunde o tema para reforçar a sua segurança.



4. Diferentes Tipos de Cliente e Como Atendê-los

4.8. Cliente Irritado ou Insatisfeito

Este cliente encontra-se descontente, seja por um serviço mal prestado no passado ou por um problema actual. Revela irritabilidade, tende a discutir por qualquer motivo e não hesita em fazer críticas à empresa, ao produto ou até ao colaborador.

Como Atender

- Manter a Calma e Ouvir: Permita-lhe expor as suas queixas sem o interromper, demonstrando atenção e respeito.
- Mostrar Empatia: Reconheça a frustração do cliente, validando o seu desconforto e transmitindo compreensão.
- Solucionar de Forma Célere: Procure resolver o problema rapidamente, demonstrando disponibilidade e empenho.
- Escalar se Necessário: Se a situação ultrapassar a sua capacidade, encaminhe-o para um superior ou responsável, sem hesitar.



4. Diferentes Tipos de Cliente e Como Atendê-los

4.8. Cliente Irritado ou Insatisfeito

Como Argumentar

- Evitar Conflitos: Não entre em discussões. Mantenha um tom calmo e cordial, mesmo que o cliente eleve a voz.
- Guiar para o Bom Senso: Conduza a conversa com argumentos lógicos, evitando respostas emocionais.
- Manter a Paciência: Mostre tolerância, repetindo com clareza as informações necessárias sempre que for preciso.
- Criar um Ambiente Amigável: Use expressões conciliadoras e procure reconduzir a conversa para uma resolução do problema.



5. Gestão de Reclamações e Problemas

5. Gestão de Reclamações e Problemas

Use cada reclamação como uma oportunidade de melhoria.

Ao seguir estes passos, conseguimos transformar uma experiência potencialmente negativa num exemplo de profissionalismo e atenção ao cliente, reforçando a confiança na empresa e promovendo a sua imagem de excelência.



5. Gestão de Reclamações e Problemas

5.1. Escuta Activa e Empatia

- Comece por ouvir o cliente com atenção, sem interrupções.
- Mostre que compreende a frustração do cliente, usando frases como:
 - “Compreendo a sua preocupação.”
 - “Lamento que esteja a ter esta experiência.”

5.2. Identificação Clara do Problema

- Pergunte ao cliente o que aconteceu e registe os detalhes para não perder nenhuma informação relevante.
- Verifique se a reclamação diz respeito a um problema técnico, um erro de reserva, um mal-entendido contratual ou um eventual defeito na viatura.

5.3. Assumir Responsabilidade

- Sempre que a empresa tenha responsabilidade, reconheça-a de forma clara e honesta.
- Evite transferir culpas ou dar justificações que possam parecer desculpas pouco credíveis.

5. Gestão de Reclamações e Problemas

5.4. Oferta de Solução Imediata

- Sempre que possível, apresente uma solução rápida e concreta, propondo ações imediatas que reparem a situação.
- Caso a questão exija mais tempo para ser resolvida, informe o cliente sobre os passos seguintes e prazos previstos.

5.5. Escale Quando Necessário

- Se o problema ultrapassar as suas competências ou se o cliente continuar insatisfeito, encaminhe a situação para o responsável de balcão ou outro superior hierárquico.

5.6. Provedor do Cliente

- A nossa empresa conta com um Provedor do Cliente, ao qual os clientes podem recorrer através dos endereços de E-mail da Qualidade.
 - quality_portugal@surpricecars.com; quality@internationalcar.pt; quality@drive4move.com
- Esta figura tem o papel de avaliar reclamações mais complexas ou que não foram totalmente resolvidas ao nível do balcão, assegurando uma análise imparcial e focada na satisfação do cliente.

6. Dicas Gerais de Atendimento

5. Dicas Gerais de Atendimento

1. Ajuda com as Bagagens

Se o cliente estiver a utilizar o serviço de shuttle e permitir, ofereça ajuda para guardar as malas na carrinha. Este gesto mostra atenção e cria uma experiência positiva.

Exemplo: "Posso ajudar a colocar as suas malas na carrinha, se desejar."

2. Manter o Cliente Informado

Durante o processo de atendimento, é fundamental manter contacto constante com o cliente, especialmente se surgirem imprevistos:

- **Atrasos:** Se houver alguma demora no sistema ou processo, informe o cliente de forma educada e transparente.

Exemplo: "Peço desculpa pelo atraso. Estamos a resolver a situação e será apenas mais um momento."

- **Problemas Técnicos:** Caso surjam falhas na internet ou no sistema, assegure o cliente de que está a tratar do problema.

Exemplo: "A nossa internet está um pouco lenta no momento, mas já estamos a resolver. Agradeço a sua paciência."

5. Dicas Gerais de Atendimento

3. Evitar Pausas Excessivas

Não deixe que o cliente fique à espera sem saber o que se está a passar. Mesmo quando está ocupado com o sistema ou outra tarefa, mantenha o cliente envolvido; Faça comentários simples para mostrar que está atento, como: "Já estou quase a terminar."; "Só mais um instante, estou a confirmar os dados."

4. Atenção ao Detalhe

Idioma da Viatura - Sempre que possível, e desde que não haja excesso de clientes ao balcão no momento, uma pequena atenção simpática é alterar o idioma do menu da viatura para a língua do cliente. Este gesto mostra cuidado e personalização do serviço.

Exemplo: "Se me permitir, vou configurar o menu do carro para o seu idioma. Facilita a condução, não acha?"

Esta atenção ao detalhe, quando feita sem comprometer a operação, pode deixar uma excelente impressão no cliente, reforçando a imagem de qualidade e hospitalidade da empresa.

5. Dicas Gerais de Atendimento

5. Atenção ao Combustível e a funções da viatura

Durante a entrega, mencione o nível de combustível e faça um rápido resumo sobre o funcionamento básico do veículo. Isto evita dúvidas iniciais.

Exemplo 1: "A viatura foi entregue com o depósito cheio, por isso pedimos que a devolva com o mesmo nível, está bem? Além disso, este modelo tem travão de mão eléctrico e um botão start/stop. Precisa de ajuda para se familiarizar?"

Exemplo 2: "Esta viatura está equipada com um sistema de alerta de saída de faixa. Sempre que o carro se desviar da sua faixa sem piscar, irá ouvir um alerta sonoro (ou sentir uma vibração no volante). Posso explicar-lhe melhor como este sistema funciona ou como pode ser ajustado?"

6. Recomendações e sugestões de viagem: Se perceber que o cliente está de visita pela primeira vez, uma sugestão simpática é dar uma ou duas recomendações rápidas sobre a região, como restaurantes, praias ou locais turísticos.

Exemplo: "Se estiver interessado em sugestões de viagem, roteiros ou dicas para aproveitar melhor o seu percurso, temos o nosso Travel Guide online (<https://www.internationalcar.pt/travel-guide>). Além de recomendações de locais a visitar, também disponibiliza apoio em caso de necessidade durante o aluguer. Quer que lhe explique rapidamente como aceder e usar esta ferramenta?"

7. Considerações Finais

7. Considerações Finais

A satisfação do cliente deve ser o objectivo principal em cada interacção.

Este manual reúne orientações e boas práticas para garantir um serviço de excelência, mas a qualidade do atendimento também depende da capacidade de cada colaborador em adaptar estas directrizes às necessidades específicas de cada situação.

Cultivar a empatia, a paciência e o profissionalismo é essencial para criar relacionamentos positivos e duradouros.

Ao adoptar uma postura de melhoria contínua, ouvindo activamente o cliente e reflectindo sobre o seu próprio desempenho, cada recepcionista torna-se um pilar fundamental da imagem da empresa, contribuindo para um ambiente de confiança e satisfação mútua.

Manual de Atendimento

