

ilustrações: freepik.com



MANUAL DE BOAS PRÁTICAS PARA UM BOM atendimento

Pró-Reitoria de Administração
Diretoria de Recursos Humanos



UNITAU
Universidade de Taubaté

Objetivo

Este manual tem o objetivo de apresentar algumas práticas bem sucedidas para um atendimento de excelência, visa também estimular a equipe a atuar com ética e profissionalismo, buscar conhecimento, aprimorar habilidades e competências, bem como adquirir hábitos e comportamentos adequados ao ambiente de trabalho.



Missão

“Garantir educação inovadora de excelência para a formação integral de profissionais cidadãos empreendedores que contribuam para o desenvolvimento sustentável da sociedade.”



Visão

“Ser reconhecida pelo mercado regional como importante instituição de ensino superior formadora de profissionais de vanguarda focados em produção de conhecimento, inovação, tecnologia e empreendedorismo”.



Valores

- Excelência no ensino;
- Competência;
- Criatividade;
- Inovação;
- Ética;
- Trabalho em equipe;
- Respeito à diversidade;
- Pluralidade;
- Transparência;
- Sustentabilidade.

Atendendo com excelência

A excelência no atendimento é garantida por profissionais capacitados que sabem fazer uso dos recursos, aptos a dar informações precisas, com domínio de técnicas para a realização de suas atividades e cientes da missão e dos valores organizacionais. O servidor que representa a universidade precisa desenvolver **algumas habilidades específicas como:**

- Saber ouvir as necessidades do aluno;
- Atender a necessidade e ter certeza que não ficou nenhuma dúvida após o atendimento;
- Saber atender com qualidade, cordialidade e agilidade;
- Conhecer a cultura da universidade, os serviços prestados no seu local de trabalho/departamento;
- Saber se expressar, falar com segurança, confiança e demonstrar prazer em atender o cliente.



VÍDEO EXPLICATIVO





Tenha uma boa comunicação

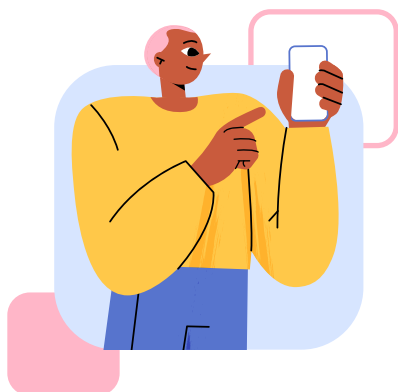
A comunicação eficaz pode determinar o êxito das relações entre pessoas e, conseqüentemente, impactar no ambiente de trabalho.

Seguem algumas dicas para uma boa comunicação:

- Saber escutar, isto é, ter disposição para compreender o que está sendo dito;
- Observar a linguagem não verbal para assimilar a mensagem que pode estar implícita (expressões faciais e corporais...);
- Adequar a linguagem técnica para àquela que é do conhecimento do outro;
- Pronunciar bem as palavras, utilizar vocabulário simples e expressar-se com objetividade para ser bem compreendido;
- Ter autocontrole para ouvir sem interromper o outro;
- Ser assertivo na fala;
- Ter discernimento, separar “fatos” de “opiniões”, evitando, assim, ruídos de comunicação ou conflitos;
- Conseguir organizar as ideias para que o diálogo tenha começo, meio e fim, promovendo uma boa comunicação;

VÍDEO EXPLICATIVO





Solução para o aluno

O servidor qualificado é aquele que efetivamente atende às questões do aluno e, se possível, oferece “o algo a mais”, que é representado por um atendimento surpreendente, gentil e ágil.

Para trazer solução para o aluno é preciso:

- Entender bem o que o aluno procura e quais são as possibilidades para solucionar o problema dele;
- Verificar se o aluno está prestando atenção antes de começar a falar;
- Contextualizar e fornecer informações suficientes para que o aluno compreenda o assunto a ser tratado;
- Verificar se o problema poderá ser resolvido na hora, ou se será necessário dar um retorno ao aluno depois (retornar o mais breve);
- Utilizar perguntas abertas para encorajar o aluno a fornecer mais informações sobre o que ele precisa, por exemplo (quando, como, onde, quem) mas sem parecer um interrogatório;
- Ter certeza da informação que está passando, para evitar falar informação errada ao aluno;

Alguns autoquestionamentos são recomendados:

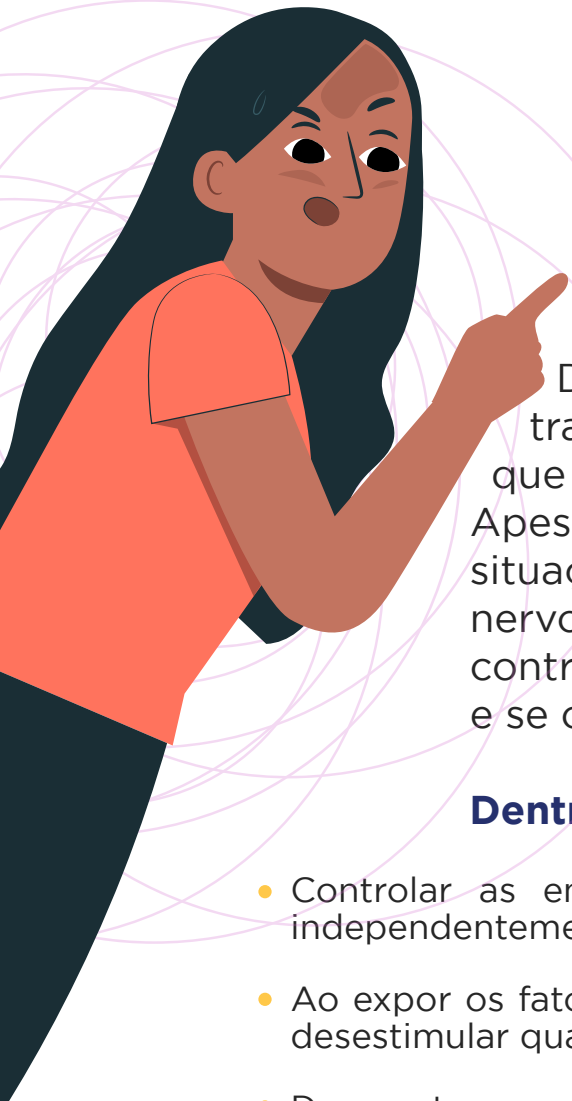
Meu conhecimento é suficiente para resolver essa questão?

Se eu não puder atendê-lo, a quem devo recorrer?

Posso resolver o problema de imediato ou preciso de mais tempo?

VÍDEO EXPLICATIVO





Atitudes para lidar com o aluno nervoso

Diante de um aluno nervoso, é fundamental transmitir segurança e tranquilidade, de modo que ele perceba que alguém poderá ajudá-lo. Apesar de não haver soluções para todas as situações, algumas atitudes em relação ao aluno nervoso podem ajudar no atendimento, contribuindo para desarmar uma postura indelicada e se concentrar na solução do problema

Dentre elas:

- Controlar as emoções, manter a educação e o profissionalismo, independentemente do quão irritado o cliente possa estar;
- Ao expor os fatos, não interrompê-lo, escutando-o com atenção para desestimular qualquer discussão ou situação de confronto;
- Demonstrar respeito e credibilidade ao seu problema;
- Buscar, com atenção às normas e procedimentos, soluções imediatas, para evitar que ele sinta descaso e que a situação se agrave;
- Se necessário chamar o superior para auxiliá-lo;

É preciso também ter certeza sobre o que vai informar ao aluno para evitar aborrecimentos ou imprevistos. Antes de prometer qualquer coisa a alguém (uma resposta, uma solução para um problema ou um prazo), **o profissional deve fazer os seguintes autoquestionamentos:**

**Tenho autonomia para fazer tal promessa?
Será que estou prometendo o que posso
cumprir ou não depende de mim?**

VÍDEO EXPLICATIVO



Atitudes diante de erros, problemas e reclamações

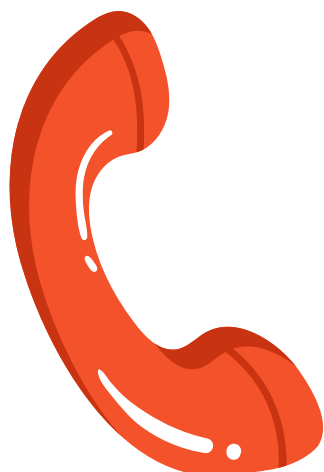
A reclamação do aluno revela a sua insatisfação, podendo, assim, ser vista como instrumento para identificar as suas necessidades e expectativas e também como oportunidade para resolver o problema e, ainda, recuperar a sua fidelidade. Estamos sujeitos a cometer falhas, e quando isso ocorre é preciso assumir a responsabilidade, analisar as causas com imparcialidade e evitar que o cliente não se sinta prejudicado.

Segue algumas dicas:

- Ser receptivo, fazendo com que o aluno sinta que suas considerações são bem recebidas, seja por escrito (nos canais formais existentes) ou verbalmente;
- Fazer perguntas específicas para compreender a situação, deixar o aluno falar e ouvi-lo com atenção;
- Resolver o problema ou apresentar alternativas para minimizar a falha que ocorreu, sem impor soluções;
- Estabelecer um prazo, caso não seja possível resolver a falha de imediato;
- Certificar-se da satisfação do aluno após o atendimento.

VÍDEO EXPLICATIVO





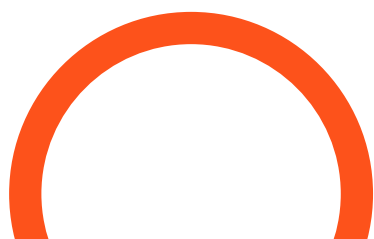
Atendimento *por telefone*

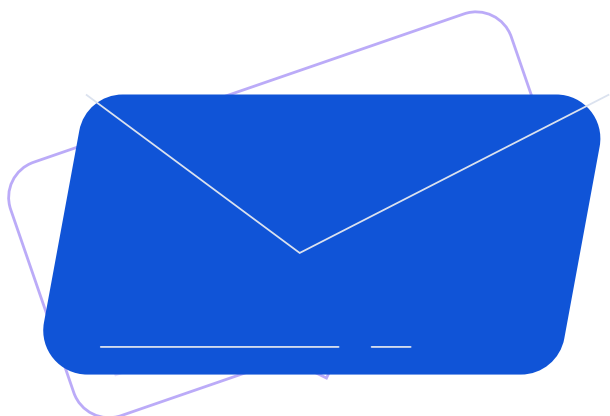
Na comunicação por telefone, o modo como a mensagem é transmitida é tão importante quanto o seu conteúdo. A competência, a gentileza do servidor, o tom de voz suave e firme e a dicção clara, bem como a objetividade e a compreensão do processo de comunicação, são condições básicas para um bom atendimento.

Segue algumas dicas:

- Disponibilizar canetas e blocos de anotações próximos ao telefone;
Saber o que deve ser transmitido ao aluno;
- Dedicar-se unicamente ao aluno que está ao telefone, evitando falar simultaneamente com outra pessoa;
- Repetir a informação do aluno para checar a sua compreensão;
- Conhecer (se for o caso) os diferentes setores, serviços e os seus responsáveis, para transferir corretamente a ligação e passar segurança ao aluno;
- Não deixar o aluno esperando na linha e nem interromper a sua fala, e, se necessário interromper, que seja com gentileza e educação.

VÍDEO EXPLICATIVO





Atendimento virtual



A internet e o uso das redes sociais modificaram completamente a comunicação e, conseqüentemente, o relacionamento entre os alunos e a universidade. O atendimento por e-mail também é um meio para formalizar a comunicação e, por isso, **requer que alguns procedimentos sejam definidos previamente:**

- Avaliar para quem vai escrever o texto, o motivo, quando e o que será escrito;
- Ao enviar e-mail, colocar no Para: somente o e-mail do responsável ou do departamento que vai solucionar o problema, e se necessário, colocar em cópia as outras pessoas ou departamentos que precisam saber sobre o assunto.
- Escrever um título simples e objetivo, com o tema central do e-mail;
- Escrever textos concisos e não omitir os tratamentos cordiais;
- Contextualizar brevemente o assunto, mas com foco na informação principal;
- Empregar corretamente os pronomes, a concordância e a pontuação;
- Dividir a mensagem em parágrafos, pois os textos contínuos são cansativos, ainda mais em uma tela de computador;
- Verificar se os anexos contêm vírus e cuidar para não repassá-los;
- Utilizar o negrito e o itálico para palavras que realmente precisem de destaque, evitar o uso da caixa alta no corpo do email;
- Evitar linguagem técnica e conteúdo pouco didático;
- Evitar correntes, piadas e arquivos com imagens pesadas;
- Revisar o texto antes de enviá-lo;
- Responder o mais breve ou informar ao aluno, sobre a posição de sua solicitação.



"Se existe um único segredo do sucesso, ele está na capacidade de ver as coisas do ponto de vista de outra pessoa".

(Henry Ford)



UNITAU
Universidade de Taubaté