

# PROTOCOLO DE ATENDIMENTO NO BALCÃO

com Escuta Ativa

1

## 1. OLHO NO OLHO + NOME + ACOLHIMENTO

- ▶ "Bem-vindo(a)"
- ▶ "Em que posso ajudar?"
- ▶ Chamar pelo nome sempre que possível

💡 **Lembrete:** *Cliente é pessoa, não senha.*

2

## 2. LEIA O PERFIL DO CLIENTE

- ▶ Está com pressa?
- ▶ Quer conversar?
- ▶ Está irritado?
- ▶ Tem postura expansiva ou fechada?

💡 **Lembrete:** *A forma de falar muda conforme o perfil.*

3

## 3. ABRA O DIÁLOGO COM SEGURANÇA

- ▶ "A senhora já utilizou esse medicamento antes?"

💡 **Lembrete:** *Isso abre conversa sem constranger.*

4

## 4. FAÇA PERGUNTAS ABERTAS (SE O CLIENTE DER ESPAÇO)

- ▶ "O médico orientou algum cuidado junto?"
- ▶ "A senhora já faz algo para ajudar no tratamento no dia a dia?"

💡 **Lembrete:** *Quando o cliente fala, ele aceita orientação.*

5

## 5. SUGIRA CUIDADO, NÃO PRODUTO

- ▶ Evite: "Leva também"
- ▶ "Sabia que existe algo que pode ajudar muito nisso?"
- ▶ "De que maneira a senhora cuida disso hoje?"

💡 **Lembrete:** *A sugestão nasce da necessidade.*

6

## 6. EXPLIQUE E PEÇA PARA O CLIENTE REPETIR

- ▶ "Só para eu ter certeza de que expliquei direitinho, como a senhora vai usar?"

💡 **Lembrete:** *Isso evita erro e cria vínculo*

7

## 7. CRIE MOTIVO PARA O CLIENTE VOLTAR

- ▶ "Depois a senhora volta aqui e me conta se melhorou, combinado?"

💡 **Lembrete:** *Cliente volta por cuidado, não por preço.*

Atendimento de excelência começa com presença genuína.



@vivianemassi



www.massicomunicacao.com.br



Viviane Massi



viviane@massicomunicacao.com.br