



# **ATENDIMENTO PERSONALIZADO**

**Como criar na sua empresa**

Paulo Araújo



# INTRODUÇÃO

Antes de saber como colocar em prática, vamos entender o que significa o atendimento personalizado, como ele funciona e quais as vantagens para a sua empresa.

Também vamos comparar com o atendimento padronizado.

# O QUE É O ATENDIMENTO PERSONALIZADO?

---

O atendimento personalizado nada mais é do que um atendimento único e exclusivo, pensado para um cliente específico, considerando toda a sua trajetória, dores e necessidades, junto a sua empresa.

É importante entender que cada cliente é único e tem suas particularidades. Justamente por esse motivo, o atendimento deve ser pontual.

O cliente quer que suas necessidades sejam atendidas e, até mesmo, superadas. Ele espera que a empresa seja capaz de lhe oferecer o produto ou serviço que está buscando, mas de forma diferenciada e, claro, melhor que a concorrência. Para facilitar a explicação, vamos montar um cenário hipotético no qual uma empresa precisa lidar com dois clientes distintos.

Imagine uma pizzaria que tem em seu cardápio pizzas doces e salgadas recebendo dois clientes: o primeiro, é vegetariano, portanto, não come nenhum tipo de carne; e o segundo, é diabético e deve evitar doces.

# O QUE É O ATENDIMENTO PERSONALIZADO?

---

Certamente, o garçom deverá oferecer apenas pizzas sem carnes, incluindo as opções doces do cardápio, ao cliente vegetariano. Todavia, não vale a pena mostrar a variedades de pizzas doces ao cliente diabético, pois ele consome apenas as pizzas salgadas.

No fim da refeição, ambos sairão satisfeitos do local por terem seus gostos e condições de saúde respeitados pelo restaurante.

Analizando a situação: na sua primeira visita ao restaurante, é comum o cliente falar sobre suas escolhas. A partir daí, cabe ao estabelecimento salvar em sua base de dados quais as preferências escolhidas pelo cliente para que, na próxima compra, ele não precise repetir.

O atendimento personalizado deve ser único, exclusivo e focado nas particularidades do cliente.

O foco é no diálogo e em perguntas abertas.

Conhecer as pessoas suas necessidades e dores.

Cuidado com o excesso de padronização!

# **ATENDIMENTO PADRONIZADO X ATENDIMENTO PERSONALIZADO**



## **Atendimento Padronizado**

O atendimento padronizado é apenas um para todos os clientes de uma empresa. Todos são tratados da mesma forma, desconsiderando qualquer particularidade e necessidade que o consumidor possa ter.

Resumidamente, há um tipo de roteiro prático e simples que deve ser seguido durante o atendimento ao cliente.

Esse tipo de atendimento é rápido quando comparado ao personalizado, mas não tão eficaz.

Todos são tratados da mesma forma, desconsiderando qualquer particularidade e necessidade de que o cliente possa ter.

Resumidamente, há um tipo de roteiro prático e simples que deve ser seguido durante o atendimento ao cliente.

O foco é na escala.

# **ATENDIMENTO PADRONIZADO X ATENDIMENTO PERSONALIZADO**



## **Atendimento Personalizado**

O atendimento personalizado, contudo, reforça ao cliente que suas necessidades existem e serão atendidas da melhor forma, pois a empresa tem o papel de supri-las.

Não importa a complexidade do assunto, a empresa que conta com a personalização do seu atendimento ao cliente estará presente para ouvir a questão e ajudar, considerando todos os dados e informações relevantes ao problema.

É nesse momento que o software CRM se mostra tão importante e essencial. É graças a ele que as empresas têm acesso a dados dos seus clientes e podem, a partir daí, criar os seus atendimentos personalizados.

# VANTAGENS DE TER UM ATENDIMENTO PERSONALIZADO NA SUA EMPRESA

O cliente quer se sentir único, especial e importante.

Ele deve perceber o comprometimento e interesse da empresa para com a sua necessidade.

Algumas vantagens que o atendimento personalizado traz à empresa.

- Reconhecimento e valorização dos produtos e serviços;
- Satisfação ao ver expectativas superadas;
- Fidelização de Clientes.

Demonstre interesse genuíno em ajudar!



# DICAS DE COMO CRIAR NA SUA EMPRESA



- Defina com a equipe o Perfil de Cliente Ideal e suas personas. Conheça os seus clientes, entenda seus gostos e preferências que sejam relevantes ao serviço prestado ou produto oferecido pela sua empresa;
- Tenha vários canais de comunicação – independentemente de qual meio a sua empresa utiliza para vender, online ou físico;
- Utilize o canal que for conveniente e adequado para o cliente – o cliente não quer se sentir invadido ou perturbado;



# DICAS DE COMO CRIAR NA SUA EMPRESA



- Tenha tempo hábil para respostas – contrate uma boa equipe para cuidar do atendimento;
- Dê respostas claras e objetivas – sem enrolação, o cliente deve se sentir seguro;
- Mostre-se a disposição para resolver o problema e ouvir sugestões;
- Humanize o atendimento e seja empático – nada de respostas prontas e padronizadas, o cliente não quer sentir que está sendo atendido por um robô;

# DICAS DE COMO CRIAR NA SUA EMPRESA



- Seja transparente – mostre as soluções e discuta prós e contras;
- Busque trazer ao atendimento elementos com os quais o cliente se identifica – ele quer ser ouvido e entendido, mostre a ele que o entende ao citar cenários que se encaixam na situação;
- Use o sistema CRM para melhor visualizar o histórico do seu cliente e, assim, saber lidar com ele.

# COMO O SISTEMA DE CRM PODE AJUDAR

Em poucas palavras, o CRM (Customer Relationship Management – Gestão de Relacionamento com o Cliente) serve para armazenar dados dos clientes, fazendo com que a empresa tenha todo o histórico de contatos e vendas dessa pessoa ou empresa.



Portanto, é de suma importância ter o sistema CRM como seu aliado na hora de criar um atendimento personalizado para a sua empresa. O sistema te ajuda a gerir seu tempo, já que ele centraliza as informações dos clientes num lugar só e mostra suas prioridades e tarefas.

# COMO O SISTEMA DE CRM PODE TE AJUDAR

---

Retomamos à questão do tempo.

Quando a empresa faz uso de um sistema de vendas o seu vendedor é capaz de, rapidamente, compreender o perfil do cliente e ajudar da maneira mais adequada sem parecer robotizado.



No CRM você registra e visualiza o histórico do seu cliente, além de planejar um novo follow up.

Assim, centraliza as informações dos clientes num lugar só.

A informação não deve ficar solta e perdida.



Entendeu como funciona?

Quais as suas vantagens e como criar um atendimento único, exclusivo e personalizado para cada cliente na sua empresa?

Não deixe de conferir nossos artigos e e-books sobre vendas e CRM.

*Recomendação de leitura: Valor Percebido: o que motiva o cliente?*

# ASSISTA ESSE CONTEÚDO EM VÍDEO



---

ASSINE NO YOUTUBE O NOSSO  
CANAL - O PAPO É VENDAS!



**E AÍ?**

**GOSTOU DESSE CONTEÚDO?**

Conheça nosso

**Software de CRM**

AGENDE UMA CALL DE  
APRESENTAÇÃO

---



Sistema de gestão da  
carteira de clientes.



[clientarcrm.com.br](http://clientarcrm.com.br)

# CONHEÇA O AUTOR

## Paulo Araújo

Fundador da Clientar CRM  
Palestrante e Consultor de Vendas



## Autor dos livros

