

Baseado no livro "SUPERDICAS PARA CONQUISTAR CLIENTES e para um Atendimento 5 Estrelas"
Autor: César Souza, presidente da Empreenda
Editora: Saraiva

WORKBOOK

como
conquistar
e fidelizar **clientes**

através de um "Atendimento 5 Estrelas"

empreenda
garantindo o presente
construindo o futuro

ROTEIRO

PARTE I - Reflexão Inicial

PARTE II - Competências a Adquirir

PARTE III - Atitudes Pessoais

PARTE IV - O Ciclo Completo do Atendimento

Antes: Como se Preparar

Durante: Como Encantar

Depois: Como se Tornar Inesquecível

Sempre Como Não se Acomodar

PARTE V - Plano de Ação



1

DESCREVA 01 CENA MÁGICA QUE VOCÊ TENHA PRESENCIADO OU TOMADO CONHECIMENTO NOS ÚLTIMOS 6 MESES NO LOCAL ONDE TRABALHA.

(ONDE O ATENDIMENTO 5 ESTRELAS FOI EXEMPLARMENTE PRATICADO)



2

**DESCREVA 01 CENA TRÁGICA QUE VOCÊ TENHA PRESENCIADO
OU TOMADO CONHECIMENTO NOS ÚLTIMOS 6 MESES NO LOCAL
ONDE TRABALHA.**

(ONDE O ATENDIMENTO 5 ESTRELAS NÃO FOI PRATICADO)



3

RELACIONE OS TRÊS PRINCIPAIS MOTIVOS QUE FAZEM O CLIENTE FICAR INSATISFEITO COM O NÍVEL DE ATENDIMENTO.

1. _____

2. _____

3. _____



4

QUAIS AS 5 COMPETÊNCIAS QUE VOCÊ PRECISA ADQUIRIR PARA MELHORAR SEU NÍVEL DE ATENDIMENTO A CLIENTES?

EXEMPLO

- 1) “Conhecer mais minha empresa (produtos e serviços)”
- 2) “Melhorar minha comunicação Verbal”



5

QUAIS AS ATITUDES E POSTURAS QUE VOCÊ PRECISA ADQUIRIR, ELIMINAR E CONSOLIDAR PARA MELHORAR SEU NÍVEL DE ATENDIMENTO A CLIENTES?

ATITUDES E POSTURAS A ADQUIRIR	ATITUDES E POSTURAS A ELIMINAR	ATITUDES E POSTURAS A CONSOLIDAR



6

ESCOLHA TRÊS PRINCIPAIS SUPERDICAS QUE VOCÊ SE COMPROMETE A PRATICAR ANTES DE COMEÇAR O ATENDIMENTO.

SUPERDICAS	PÁG. DO LIVRO



7

**ESCOLHA TRÊS PRINCIPAIS SUPERDICAS QUE VOCÊ SE
COMPROMETE A PRATICAR DURANTE O ATENDIMENTO.**

SUPERDICAS	PÁG. DO LIVRO



8

ESCOLHA TRÊS PRINCIPAIS SUPERDICAS QUE VOCÊ SE COMPROMETE A PRATICAR DEPOIS DE CONCLUIR UM ATENDIMENTO.

SUPERDICAS	PÁG. DO LIVRO



9

ESCOLHA TRÊS PRINCIPAIS SUPERDICAS QUE VOCÊ SE COMPROMETE A PRATICAR SEMPRE, VISANDO ENCANTAR E FIDELIZAR SEUS CLIENTES.

SUPERDICAS	PÁG. DO LIVRO



10

POR ORDEM DE PRIORIDADE, DESCREVA CINCO AÇÕES QUE VOCÊ PRETENDE REALIZAR PARA CONSEGUIR COLOCAR EM PRÁTICA OS COMPROMISSOS ASSUMIDOS AQUI?

EXEMPLO

1) “Pedir para meu chefe me ajudar a entender todo o negócio da empresa. Os produtos, os serviços etc)

2) “Me matricular em um curso de Comunicação Verbal”

DATA	AÇÃO / RECURSOS E APOIOS NECESSÁRIOS



ESPAÇO RESERVADO PARA SUAS ANOTAÇÕES



conheça algumas das

Soluções Empreenda®

PARA MELHOR RELACIONAMENTO COM CLIENTES E CANAIS

soluções customizadas e focadas em resultados

- 1 Clientividade® para Equipe Comercial e Vendas**
Potencializar a atuação da Equipe Comercial ampliando os horizontes, a forma de atuação e abordagem. Desvenda diversas oportunidades inexploradas.
- 2 Canal Integrado®: Transformando Canais em Parceiros**
Aproximar os Canais da estratégia e cultura da empresa. Ajudá-los a desenvolver seu negócio, aumentando a competitividade e comprometimento com a marca.
- 3 Atendimento 5 Estrelas®**
Capacitar equipes para prestar um atendimento completo e diferenciado (antes, durante, depois e sempre), potencializando a conquista e a fidelização de Clientes.
- 4 Cultura da Clientividade® para toda a Empresa**
Fazer com que todos na empresa se sintam responsáveis pelo encantamento dos clientes. Do porteiro ao presidente.

FERRAMENTAS

- Clientômetro®
- DNA do Cliente®

maiores informações
Tel.: +55 (11) 5183.9898

empreenda
garantindo o presente
construindo o futuro



*Workbook baseado no livro “SUPERDICAS PARA
CONQUISTAR CLIENTES e para um Atendimento
5 Estrelas”*

*Autor: César Souza, presidente da Empreenda
Editora: Saraiva*

*www.empreenda.net
www.superdicasclientes.com.br*