

# ATENDIMENTO ONLINE - AULA 1

#3

Continuando o assunto sobre atendimento, agora vamos focar no atendimento online, e muitas coisas conseguimos adaptar do atendimento presencial para o online.

## **ATENDIMENTO HUMANIZADO**

É quando você encontra uma forma de comunicar com seu cliente com um contato mais próximo, mais humano, sem ser algo "robótico".

## **TÓPICOS IMPORTANTES**

- As pessoas estão cada vez mais imediatistas pois é importante que seja rápido;
- Tenha o Whatsapp Business: que é o whatsapp empresarial para comunicar com seus clientes e cadastre seu horário de atendimento e de ausência;
- Coloque mensagem de saudação no whatsapp business também, isso é muito interessante;
- Deixe seus canais de comunicação visíveis para os seus clientes nas redes sociais;
- Personalize o atendimento, identifique quem está falando e comunique com a cliente usando o nome dela;
- Ofereça um atendimento rápido para os clientes que precisam de agilidade (site) e um mais humanizado, conversado com os que desejam (whatsapp e instagram);
- O ideal é sempre você tentar direcionar pro site, que será mais prático pra você;