

# ATENDIMENTO ONLINE - AULA 2

# 4

Dando continuidade a aula anterior sobre atendimentos presenciais, vamos voltar a falar sobre os tópicos importantes do atendimento online.

## TÓPICOS IMPORTANTES

- Não ignorar o seu cliente - você precisa responder todas as mensagens e todos os comentários das suas redes sociais;
- Preste atenção no que o cliente fala - se ele conta um problema, de atenção, veja qual é a sua dor;
- Ofereça mais produtos;
- Não esconda a verdade - isso seria antiético e faria com que o seu cliente perca a confiança em você e iria gerar custos posteriores;
- Comunicação - não seja muito formal;
- Mostre que você entende dos seus produtos;
- Crie uma aba de perguntas e respostas/trocas e devoluções no seu site;