

Comunicação Secretarial

Os 7 pecados capitais



Kellen Torres
Torres Secretariado

Os 7 Pecados Capitais
@torressecretariado

Soberba



Secretariar é servir!

Comunicação Secretarial

Você é a última bolacha do pacote? Cuidado com seu orgulho, você pode estar sendo soberba.

Hoje tivemos a oportunidade de entender que por mais qualificada que seja a pessoa, ela deve trabalhar a humildade.

Devemos entender que todo mundo está aprendendo uma coisa nova todo dia e uma forma de aplicar seus conhecimentos.

O que é cliente?

Tire da cabeça que cliente é só aquele que compra alguma coisa em alguma loja ou paga por algum serviço.

Entenda que cliente é todo aquele mantém contato junto a empresa ou a quem você direciona seus serviços e/ou produtos. É a pessoa que vai sem impactada por um produto, serviço ou processo. Não importa se está dentro ou fora da sua empresa, da área pública ou privada, você tem clientes.

Todos temos clientes, podendo ser pessoas, segmentos e organizações ou colegas de trabalho.

O cliente pode avaliar se a qualidade de um serviço é boa ou não.

Clientes internos X Clientes externos.

Antes de mais nada, é necessário entender que existem alguns tipos de clientes e eles são classificados em dois grupos: clientes internos e clientes externos.

Temos dois tipos de clientes: internos e externos.

Os clientes externos são os que adquirem os produtos, contratam o serviço, mantem relação com a nossa empresa e são responsáveis por manter financeiramente a empresa.

Já os clientes internos são todos os seus colaboradores, equipe terceirizada que trabalha na sua empresa. São aquelas pessoas que fazem parte da organização e que permitem que sua empresa funcione.

Clientes internos – É o público que você trabalha com relação direta (chefes, gerentes, colegas de departamento, estagiário, copeiro, motorista, etc.). Comumente lembramos de chefe como nosso único cliente interno.

Cuidado como você lida com estes clientes, você não pode focar só no seu chefe, não esqueça de todas as outras relações de trabalho, eles também são nossos clientes internos.

É claro que depende da situação e você poderá ter que fazer uma escolha, mas isso depende da situação e hierarquia em que seus clientes internos estão posicionados dentro da empresa.

Devemos cuidar bem de todos os seus clientes internos.

Aqui trago 3 pontos importantes que devem ser levados em conta:

Cultura organizacional – A partir do momento que prezo por um bom atendimento e pelos relacionamentos, eu vou ter uma cultura organizacional boa. Quando a cultura funciona bem, reflete no cliente externo. A tendência é que isso se passe a diante. Quando o cliente externo não é bem atendido, ele foge.

Entrega de resultados – A equipe tem que andar junta para conseguir entregar os resultados esperados. Ambiente de trabalho bom é quando todo mundo entende o papel do outro.

Oportunidades – Devemos manter um bom relacionamento interno, visando assim melhorar a qualidade dos produtos e serviços entregues ao seu cliente externo. Isso porque, está muito claro nos dias de hoje que a opinião do público interno, dos colaboradores das empresas, possui influência nas opiniões e perspectivas do público externo e tendo uma boa avaliação há a oportunidade de crescimento. Se você, quanto secretário, exercer seu papel com excelência, poderá ser uma referência e poderá até gerar outras oportunidades de trabalho.

Dicas:

- Seus colegas são tão importantes quanto o melhor cliente da empresa;
- Tenha empatia;
- Tenha paciência para ouvir o que a pessoa (colega, subordinado ou gestor) tem a lhe dizer, mas sem deixar que ele tome parte do seu dia desabafando;
- Cuidado ao falar. Use bem as palavras. As palavras mal utilizadas podem virar fofoca;
- Respeito sempre, por todos;

Aprenda a lidar com os níveis de hierarquia da empresa. Tenha jogo de cintura. Existe formas diferentes de trabalhar com cada

Comunicação Secretarial

estrutura organizacional, aprenda a lidar com elas e aplique o conhecimento adquirido no nosso curso. O importante é você ter de forma clara o poder de cada chefe. Faz parte tentar educar os que não são chefes, para você não se sobrecarregar.

Todo aprendizado até agora abordado serve para controlar nossa comunicação. Atender as expectativas dos nossos clientes internos.

Apesar de parecer um desafio, é possível mudar o cenário da sua empresa. Para isso, é preciso aplicar estratégias e conhecimento, como os visto até agora no nosso curso.

CNV

Linguagem corporal

Leitura do ambiente

Leitura da pessoa

Inteligência emocional

Aplicar as técnicas no meu dia a dia e sinta o seu ambiente mudando.

Comunicação Secretarial

Clientes externos - Pode ser uma pessoa física ou uma empresa. Se você não tem uma boa relação com seus clientes externos, como a empresa vai se manter? O cliente pode avaliar se a qualidade de um serviço é boa ou não.

Você pode pensar que quem trabalha em empresa pública não tenha cliente externo, mas tem e é o cidadão, a população o contribuinte. Se eu não tá chegando o atendimento até a população, quem está no poder pode ser “demitido” sou bem atendido.

Dicas:

- Identifique-se corretamente. Fale devagar, diga o nome da empresa, seu departamento e seu nome, pausadamente;
- Estude e conheça os seus clientes. De onde vem esse cliente, qual a região dele, qual poder aquisitivo;
- Sirva com prazer e seja cordial. Dos mais elevados as mais humildes mantenham o respeito, a cordialidade e a empatia;
- Considere a necessidade do cliente. Supere a expectativa dele com o serviço ou atendimento que você pode oferecer. ;
- Nunca deixe esperando. Ninguém gosta de esperar, mas se for inevitável, se comunique e explique o motivo da demora;

Comunicação Secretarial

- Evite termos técnicos. Você tem que adaptar sua relação com o cliente, inclusive vocabulário. A forma de atender muda conforme o cliente.

Um atendimento ruim sempre será lembrado.

Fortaleça o seu poder referencial.

Além de manter a proximidade e a cordialidade, devemos lembrar que exercemos os 5 poderes (aula 1).

Poder referencial é o poder dos relacionamentos. Quando conheço meus clientes, cada vez que eu me preocupo e trabalho isso, fortalecendo o meu poder referencial. A rede de contatos fica forte e podemos conquistar as pessoas.

Estudando e utilizando todas as técnicas utilizadas até agora você vai sofrer menos, gerenciar conflitos com mais facilidade, mostrar soluções muito mais rápidas.

Pensar nos clientes em potencial que você pode atingir quando presta um bom atendimento aos seus clientes externos.

O profissional de secretariado tem a capacidade de melhorar o ambiente e servir, independente da classe, raça, religião, etc.

Desafio do dia 6: Escreva uma técnica que melhoraria a comunicação com seu cliente.

#EUESTUDOEAPLICADO