

# MANUAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE ABENDI

## APRESENTAÇÃO

Este manual define a sistemática de atendimento na Abendi.

**Contribuições:** Camila Lima, Clea Coelho, Francine Moraes, Joice Vicente, Silvana Mayer e Vanessa Moraes.

**SUMÁRIO:****Linguagem**

Tipos de linguagem	4
Norma culta	4
Língua popular	4
Língua	4
Gíria	5

**Comunicação**

Definições	5
Quem é o cliente	6

**Atendimento**

Conceito	7
Para que serve o atendimento	7
Atendimento com Qualidade	8
10 regras do atendimento	8
Atendimento presencial	8
Atendimento telefônico	10

**Dicas de uma boa conduta**

Relacionamento interno	12
Apresentação Pessoal	13
Uso do celular	13
Netiqueta	14

**Dicas para um atendimento de Sucesso**

Telefone	14
Presencial	15
Habilidades de um Profissional de Relacionamento	15

## LINGUAGEM

É a capacidade que possuímos de expressar nossos pensamentos, ideias, opiniões e sentimentos. A linguagem está relacionada aos fenômenos comunicativos. Se há comunicação, há linguagem. Num sentido mais genérico, a linguagem pode ser classificada como qualquer sistema de sinais de que se valem os indivíduos para se comunicar.

### Tipos de linguagem

**Linguagem verbal** – é uso da escrita ou da fala como meio de comunicação.

**Linguagem não verbal** – se dá quando o código usado na comunicação não é a palavra, isto é, usam-se outros códigos, tais como: o desenho, a dança, os sons, as cores, os sinais de trânsito, a expressão fisionômica, os gestos, a linguagem corporal.

### Norma culta

A norma culta, forma linguística estabelecida por um determinado grupo, é a que assegura a unidade da língua nacional. E é justamente em nome dessa unidade, tão importante do ponto de vista político-cultural, que a norma culta é ensinada nas escolas e difundida nas gramáticas.

Qualquer um, mesmo sem nunca ter passado pela escola, sabe que não pode falar sempre do mesmo jeito com todas as pessoas, pois, até mesmo entre os familiares, cada relação está marcada por um nível diferente de formalidade. A linguagem que usamos às vezes é mais informal, às vezes é mais séria e impessoal. Nessas situações menos pessoais, a norma culta é a mais adequada para garantir contato respeitoso e mais claro entre os indivíduos.

Exemplo: Estou preocupado.

### Língua popular

Sendo mais espontânea e criativa, a língua popular se afigura mais expressiva e dinâmica.

Exemplos:

Tô preocupado. (língua popular)

Tô grilado. (gíria, limite da língua popular)

Existem, portanto, vários níveis de linguagem e, dentre estes níveis, destacam-se em importância o culto e o cotidiano, aos quais já fizemos referência.

### Língua

Não devemos confundir língua com escrita, pois são dois meios de comunicação distintos. A escrita representa um estágio posterior de uma língua.

Podemos, então, dizer que:

A **língua falada** é mais espontânea – abrange a comunicação linguística em toda a sua totalidade. Além disso, é acompanhada pelo tom de voz, pelas mudanças na fisionomia e, até mesmo, por mímicas e gestos.

A **língua escrita** não é apenas a representação da língua falada, mas sim, um sistema mais disciplinado e rígido, uma vez que não conta com o jogo fisionômico, as mímicas e o tom de voz do falante.

### Gíria

A gíria é uma linguagem de caráter popular, criada e usada por determinados grupos sociais ou profissionais. Sua função é substituir termos ou conceitos oficiais (usados tradicionalmente).

Exemplos de gírias muito usadas pela população: gato ou gata;

baixar a bola; véio; vaza; brother; mano; tá ligado? etc.



Evite as gírias no ambiente de trabalho. No dia a dia, é importante retirar gradualmente as gírias do vocabulário. Claro que muitas pessoas falam uma gíria ou outra, mas carregar o vocabulário com elas torna a fala cansativa e inconveniente.

## COMUNICAÇÃO

A comunicação é tudo o que um profissional de atendimento usa para exercer o seu trabalho. A qualidade de seu atendimento dependerá da sua capacidade de se comunicar com o público e da mensagem que ele transmitirá ao cliente.

A comunicação é o elo entre a organização e o seu público, e o profissional de atendimento é o agente dessa comunicação.

Nesse sentido, comunicação é qualquer processo pelo qual um pensamento é transmitido de pessoa a pessoa, sem perder, tanto quanto possível, a sua intenção ou conteúdo original.

Veja:

**Emissor** - É quem deseja transmitir alguma coisa.

**Receptor** - É o destinatário da mensagem.

**Mensagem** - É o próprio conteúdo que se deseja transmitir.

**Feedback ou retorno** - É a confirmação de que a mensagem foi recebida.

**Meio ou veículo** - É a forma pela qual a mensagem é transmitida (tv, rádio, presencial, jornal, telefone, e-mail etc).

**Código** - É a linguagem usada para expressar a mensagem (letras, números, figuras, sons, imagens).

**Decodificação** - É a tradução do código.

Portanto, a comunicação faz com que cada indivíduo transmita uma mensagem para um receptor:



Diálogo em tempo real:



#### Quem é o Cliente:

Na Abendi, nos comunicamos com:

**Cliente interno** – São todos os colaboradores da Abendi, tais como: empregados, estagiários, menores aprendizes, prestadores de serviços e consultores.

**Cliente externo** – São todos os clientes atendidos pela Abendi, aqueles que utilizam todos os serviços prestados tanto pessoa física quanto jurídica.

## ATENDIMENTO

#### Conceito:

A palavra (substantivada) atendimento é derivada do verbo “atender” e atender é um verbo transitivo indireto que representa a ideia de dar ouvido ou escutar o que alguém deseja/precisa e, consequentemente, lhe retornar com positividade.

Portanto, a qualidade no atendimento ao cliente é que faz a diferencia diante a concorrência. Atender o cliente é fácil, mas atender o cliente com qualidade é o desafio de toda a Abendi, pois depende da postura de cada colaborador. Este manual irá auxiliar você a prestar um bom atendimento.

#### Para que serve o atendimento?

**Recepcionar** - Receber as pessoas, passar uma imagem positiva e prestar um bom serviço.

**Informar** – Esclarecer as dúvidas.

**Orientar** – Indicar opções e ajudar a tomar decisões.

**Filtrar** – Diagnosticar as necessidades dos públicos.

**Amenizar** – Acalmar os ânimos e fazer esperar.

**Agilizar** – Evitar perda de tempo.

### Como fazer um atendimento de qualidade?

Com muito cuidado, vontade, profissionalismo, respeitando e valorizando o público, e lembrando-se sempre que, ao iniciar um atendimento, deve-se dedicar um tempo para ouvir o que as pessoas têm a dizer.

Devemos considerar os sentimentos das pessoas (nervosismo, desânimo etc) e compreender a sua importância para nós e para a Abendi.

É fundamental que você, colaborador, possua o conhecimento sobre a Abendi, como: missão, valores, estrutura organizacional, principais atividades e serviços prestados. Tais informações são relevantes para um atendimento eficaz e eficiente.

### Atendimento Excelente!

A sua missão como colaborador é atender com qualidade e excelência o cliente Abendi, identificar as necessidades, tirar suas dúvidas e encaminhar sua solicitação da melhor maneira possível a fim de vender e/ou manter os serviços disponíveis para ele.

### 10 regras do atendimento:

Na Abendi, atendemos o cliente presencialmente, por e-mail e por meio de ligação telefônica.

Para um excelente atendimento é necessária a aplicação das 10 regras de atendimento definidas na Abendi:

**1. Cordialidade**

**2. Comunicação**

**3. Foco do Cliente/empatia**

**4. Conhecimento**

**5. Trabalhando em equipe**

**6. Pró-atividade**

**7. Resistência à pressão**

**8. Qualidade**

**9. Ética/transparência**

## 10. Foco na Solução/garantir a satisfação do cliente

### Como aplicar as 10 regras de atendimento:

#### ➤ Atendimento presencial:

##### • Cordialidade:

- Com gentileza, cumprimente as pessoas. Nada mais negativo do que se sentir ignorado. “Bom dia”, “boa tarde”, “até logo”, demonstram cordialidade e educação.
- Sempre inicie a conversa com uma atitude amigável e prestativa.
- Trate a todos com igualdade e cortesia.
- Sorria. Quando sorrimos, a nossa voz se torna mais simpática.
- Sempre respeite o atendimento preferencial a clientes como idosos, gestantes e deficientes.
- Indique ao cliente um local para se sentar enquanto aguarda.
- Conduza o visitante, sempre que necessário, ao destino, caminhando um pouco à sua frente para indicar o caminho, mas sem lhe dar totalmente as costas.
- Sempre que possível chame a pessoa pelo nome antecedido do título com que ela se identificou (doutor, professor etc.).
- Se não se identificar, trate-a sempre por senhor ou senhora.
- Ao finalizar o atendimento, despeça-se com frases gentis: “Tenha um bom dia, Senhor”, “Até logo”, “Continuamos à disposição”.

##### • Comunicação:

- Ouça o cliente com atenção, não o interrompa bruscamente. É importante confirmar as informações recebidas quando o cliente lhe der oportunidade. Se precisar, anote.
- Articule as palavras de maneira clara, correta e compreensível.

##### • Foco do Cliente/Empatia:

- Durante o atendimento, jamais atenda seu celular.
- Não coma enquanto estiver em atendimento. O som de uma simples bala, chiclete ou pastilha é percebido e pode ser interpretado como desleixo de sua parte.
- Evite bocejar, tossir, espirrar ou emitir qualquer som desagradável, para não ser considerado mal educado.
- Corte todas as conversas pessoais ao telefone ou com outras pessoas durante o atendimento.

##### • Conhecimento:

- Conheça os procedimentos e as regras dos produtos e serviços prestados. Na dúvida, chame alguém que possa esclarecê-las.



**•Trabalhando em equipe:**

- Atenda o cliente e direcione-o para área responsável caso não seja o responsável pela demanda.
- Participe de comitês internos visando sempre a melhoria contínua no atendimento.

**•Proatividade:**

- Seja proativo. Pergunte ao cliente: “Em que posso ajudar”?
- Faça com que o cliente tenha confiança de que você o está atendendo da melhor forma possível. Mostre que está interessado em ajudá-lo.

**•Resistência à pressão:**

- Sempre que atender a uma pessoa, esqueça seus problemas pessoais.
- Contenha-se com clientes mal educados. Mantenha sua classe e postura e tente acalmá-lo. Jamais o interrompa, discuta, grite, seja agressivo ou use de ironia com ele.

**•Qualidade:**

- Não fique remexendo papéis, despachando nem falando ao telefone enquanto atende o visitante.
- Fique atento ao tom de sua voz, não fale baixo nem gritando, use um tom moderado.
- Seja assertivo.
- Assegure-se de dar informações de maneira rápida e correta.

**•Ética/Transparência:**

- Nunca diga “Ele não se encontra” ou “Ele não chegou ainda”. Diga apenas “Ele não está”.
- Na presença de um visitante, seja discreto: discuta apenas assuntos profissionais.
- Não passe ao visitante informação sobre clientes, empregados, negócios etc.

**•Foco na Solução/Garantir a satisfação do cliente:**

- Caso tenha que se ausentar do ponto de atendimento, informe ao cliente o motivo da ausência.
- Cumpra prazos estabelecidos para retorno de solicitações, caso não seja possível atender, informe o motivo e busque alternativas.

- **Atendimento Telefônico:**

**•Cordialidade:**

- Sorria ao telefone. Demonstre que o telefonema foi recebido com prazer.
- Seja cordial e educado. Pergunte o nome do cliente: “Quem deseja falar, por favor?” ou “Quem quer falar, por favor?”, nunca diga: “Quem fala?”, “Quem é?”, “Quem gostaria?”.
- Desligue gentilmente. Quem faz a ligação deve desligar primeiro.

- Encerre a conversa cordialmente. Use expressões como: “Obrigado pela ligação”, “Tenha um bom dia”, “Tenha um bom final de semana” etc.

• **Comunicação:**

- Nunca se refira ao cliente como: querido, fofo, gracinha etc.
- Corrija seus vícios de pronúncia.

• **Foco do Cliente/Empatia:**

- Evite deixar o cliente esperando na linha.
- Procure deixar seu ramal sempre desocupado.

• **Conhecimento:**

- Procure ter à mão tudo o que precisa para realizar o atendimento: caneta, papel, relação de ramais por setor, informações sobre a Abendi e outros.

• **Trabalhando em equipe:**

- Mesmo quando você não estiver ao telefone, preocupe-se com o tom de sua voz, pois pode atrapalhar a comunicação de quem estiver atendendo a ligação.

• **Pró-atividade:**

- Atender prontamente diminui a impaciência e também posiciona a Abendi como ágil e eficiente.
- Não hesite em pedir para o cliente repetir ou falar um pouco mais alto, caso necessário.

• **Resistência à pressão:**

- Sempre que falar ao telefone, esqueça seus problemas pessoais. Sua voz deve soar calma e agradável, por mais que esteja sobrecarregado de trabalho.

• **Qualidade:**

- É importante que a Abendi possua uma só maneira de atendimento ao telefone. Isso ajuda a construir uma imagem positiva.
- Não confie na memória: anote todos os recados e direcione-os às pessoas que precisam recebê-los o mais rápido possível.
- Não deixe ninguém interrompê-lo enquanto estiver com o cliente ao telefone.
- Não atenda ao telefone olhando ou trabalhando no computador, pois isso dispersa sua atenção e prejudica o bom atendimento.
- Segure o fone em posição correta, nem muito perto, nem muito longe dos lábios, a fim de que sua voz saia clara e natural.
- Disque corretamente. Use os dedos. Não use lápis, caneta ou qualquer objeto que possa danificar o aparelho.

- **Ética/Transparência:**

- A conduta do atendente, mesmo por telefone, é “ouvida” pelo cliente.
- O telefone da empresa deve ser usado apenas a serviço, bem como os assuntos ali tratados devem ser de cunho profissional e não pessoal. Se houver necessidade de tratar assuntos particulares, seja breve.

- **Foco na Solução/Garantir a satisfação do cliente:**

- Cumpra prazos estabelecidos para retorno de solicitações. Caso não seja possível atender, informe o motivo e busque alternativas.

### DICAS DE UMA BOA CONDUTA

A Abendi é reconhecida pela honestidade e integridade de suas práticas administrativas em todas as suas operações. É essencial para a Associação a preservação desta reputação e que sejam mantidas as relações de confiança que devem existir com todas as pessoas, empresas, entidades e órgãos governamentais com as quais mantemos contatos e desenvolvemos nosso trabalho.

Somos todos responsáveis pela reputação da Abendi, portanto exigimos que cada um se comporte de forma íntegra.

### **Relacionamento Interno:**

- Não pratique qualquer forma ou tipo de assédio, discriminação ou preconceito, quer seja a um colega de trabalho, associado, cliente ou fornecedor.
- A Abendi está empenhada em garantir que cada um seja tratado de forma justa e digna, e, assim sendo, qualquer prática discriminatória ou ilegal não será tolerada.
- O relacionamento entre você e seus colegas de trabalho, independentemente dos cargos que ocupam, deve ser conduzido de forma profissional, de acordo com os princípios básicos da ética e da diversidade.
- Exerça suas atividades de forma ética e transparente garantindo a confidencialidade de informações estratégicas sob sua responsabilidade.
- Obedeça aos padrões da Abendi nas questões de segurança, contribuindo para manter um ambiente de trabalho saudável e seguro e tomar as medidas necessárias para garantir a segurança pessoal e de terceiros.
- Para manter a sua concentração nas atividades, não utilize aparelhos sonoros e/ou visuais como TVs, MP3, MP4, celulares e demais dispositivos de lazer eletrônico durante o horário de expediente.
- Use sempre palavras que são importantes para o relacionamento diário com os colegas de trabalho e demais pessoas que estejam a sua volta: “Bom dia”, “Por favor”, “Com licença”, “Obrigado” (homem) e “Obrigada” (mulher).

- Se precisar faltar em razão de algum motivo pessoal, conte a verdade ao seu Supervisor e não invente doenças ou lutos. Uma pequena mentira pode causar grandes problemas.
- Evite falar pegando nas pessoas – mantenha uma distância razoável. E, também, não gesticule demais.
- Evite dar gargalhadas ou falar alto em seu trabalho.
- Não coloque apelidos irônicos ou pejorativos em colegas de trabalho.
- Jamais fale mal da empresa, do chefe, dos colegas ou de outros clientes.
- Não é conveniente reclamar do salário, da vida, da família e do mundo.
- Não faça fofocas. Um profissional de verdade tem mais o que fazer.
- Não corte unhas, retoque maquiagem ou penteie cabelo na presença de outras pessoas.
- Seja sempre pontual e assíduo.
- Não critique nem repreenda alguém em público, fale a sós posteriormente.
- Nas áreas comuns, cumprimente a todos que cruzarem com você sem distinção do cargo.
- Aceite críticas e respeite pontos de vista diferentes. Construa sua empatia.
- Não invada espaços pessoais (papéis, arquivos, bolsas, mesas).
- Lembre-se: impressora, fax, telefones são para uso de trabalho.
- Retribua os sorrisos e agradeça aos elogios.

### Apresentação pessoal:

Uma boa apresentação pessoal também diz muito sobre a organização:

- Na Abendi, o uso do crachá é obrigatório e deve ficar sempre visível. É proibido usar em bolsos de blusa ou camisa.
- Mantenha-se com excelente aparência pessoal;
- As unhas devem estar sempre limpas, tratadas e aparadas;
- A roupa deve estar sempre limpa;
- Apresente-se sempre bem barbeado ou com a barba bem aparada;
- Usar maquiagem discreta;
- Usar adornos discretos (anéis, pulseiras e brincos);
- Não usar saias e blusas excessivamente curtas;
- O cabelo faz parte de sua apresentação pessoal, por isso, mantenha-o limpo. Em dias de grande movimento, sugere-se que o mantenha preso, pois isso ajudará no desempenho de suas atividades.
- Os sapatos ideais para o ambiente de trabalho devem ser confortáveis. Na Abendi não permitimos o uso de tênis, rasteiras, chinelos e calçados de plástico. Evite sapatos barulhentos.
- Evite usar perfume muito forte, que exala o aroma por onde você passa.

### Uso do Celular:

O recordista em gafes é o celular. Então, atente-se a algumas dicas:

- O celular é um aparelho necessário, mas inconveniente. Permitimos ligações particulares desde que sejam respeitados os horários de intervalo, ou ligação emergencial.
- Ao atender o celular, sendo o assunto particular, seja breve e fale discretamente. O seu assunto pertence somente a você.
- Quando se fala ao telefone celular, é comum aumentar o tom de voz. Procure falar baixo.
- Mantenha-o no modo silencioso.
- O telefone celular alheio está tocando e seu dono não está no local, deixe-o tocar. Telefone celular é um objeto pessoal.

### Netiqueta: etiqueta na internet

Ao utilizar a internet e interagir através de mídias sociais, em qualquer ocasião, diferencie claramente a comunicação pessoal da comunicação institucional.

A Abendi espera que você, colaborador, ao expressar uma opinião nestes meios, leve em consideração que esse ambiente é público evitando comentários referentes à sua rotina de trabalho, zelando pelo sigilo profissional. O conteúdo de sua mensagem não pode prejudicar a reputação da Associação.

As empresas fazem uso da internet porque ela facilita muito a comunicação e transmissão de informações entre as pessoas.

- Acesse somente os sites que tenham relação com os serviços prestados e/ou informações solicitadas.
- Não repasse e-mails duvidosos, correntes, piadas, boatos.
- Responda todos os e-mails em até 24 horas.
- Não navegue enquanto estiver prestando atendimento, salvo se a informação solicitada for encontrada na internet.
- A empresa tem o direito de ter acesso ao seu e-mail pessoal e aos sites que você costuma acessar, por isso, fique atento.
- Baixe arquivos da internet somente com autorização prévia do setor de informática.
- Use o e-mail institucional exclusivamente para assuntos relacionados à Abendi.
- Usar a internet para assuntos pessoais desvia sua atenção e demonstra falta de seriedade. Se algum colega ou supervisor notar isso, pode contar negativamente na análise a seu respeito.

## DICAS PARA UM ATENDIMENTO DE SUCESSO

### Telefone:

Personalize seu atendimento!

- Atenda a chamada no primeiro toque.
- Personalize o atendimento dizendo o nome da empresa, setor, seu nome , bom dia/boa tarde!
- Ouça o cliente com atenção e sem interrompê-lo.
- Educadamente, passe a informação correta.
- Se a ligação não for para você, passe para a área responsável dizendo:  
Transferência de Ligação:
  - Situação 1: - “Sr. Nome Cliente Abendi, aguarde um momento que irei transferir a sua ligação para a pessoa/ área responsável.” Aguarde até que o responsável pelo atendimento atenda e passe a informação de quem está na linha, se o cliente adiantar o assunto, antecipe para o responsável a fim de que o cliente não repita sua solicitação.
  - Situação 2: Se o responsável não puder atender, informe ao cliente: Sr. Cliente Abendi, o Responsável não pode atender no momento, o Sr. deseja falar com outra pessoa, deixar recado ou prefere que retornemos a ligação assim que o Sr. responsável estiver disponível?
  - Situação 3: Se o ramal estiver ocupado, informe ao solicitante: Sr. Cliente Abendi, o ramal está ocupado, o Sr. deseja falar com outra pessoa, deixar recado ou prefere que retornemos a ligação assim que o Sr. responsável estiver disponível?
  - Situação 4: Se o responsável não estiver, informe ao cliente: Sr. Cliente Abendi, o responsável não está no momento, gostaria de deixar recado?
- Caso seja necessário deixar o Cliente Abendi aguardando, avise o que vai fazer antes.
- Não se esqueça de anotar e compartilhar as informações que o cliente Abendi fornece
- Confirme os dados para evitar erros, e se não entender nome ou sobrenome, não tenha receio de solicitar para que a pessoa soletrasse para você. Diga: “ Desculpe-me, Sr Cliente Abendi, não entendi muito bem. Pode repetir (ou soletrar), por gentileza, seu nome, sobrenome e /o da sua empresa?”

### Presencial:

- Recepcione o cliente com sorriso no rosto, cumprimente-o e se coloque à disposição: em que posso ajudá-lo?
- Ao encerrar o atendimento, se coloque sempre à disposição do cliente e despeça-se com saudação e sorriso no rosto.
- Se prepare para o atendimento. Se necessário, reúna todos os documentos que precisa para apresentar ao cliente.
- Organize as informações que o cliente Abendi necessita.

- Tenha atenção com tempo que ele dispõe.
- Ofereça um café, chá ou água.

#### Habilidades de um profissional com diferencial competitivo no relacionamento com cliente:

- Agilidade;
- Apresentação pessoal;
- Assiduidade/pontualidade;
- Atenção concentrada;
- Atencioso/disposição em ajudar;
- Bom humor;
- Comprometimento/responsabilidade;
- Conhecer o que faz/desejo de aprender;
- Conhecimento do mercado;
- Cordialidade;
- Objetividade;
- Ótima comunicação verbal linguística;
- Proatividade;
- Paciência;
- Relacionamento interpessoal - Lidar com pessoas;
- Respeito;
- Saber ouvir;
- Segurança.

#### Por email

Assunto: seja o mais assertivo possível. Quem vai receber o email deve ter uma ideia do que se trata.

Ex.: Avisar um candidato que a data do exame foi alterada.

Assunto: alteração data de exame

Solicitar a comparecimento de alguém à sede da Abendi

Assunto: dia x, na Abendi.

Tratamento: atenção com a formalidade. Clientes, fornecedores, candidatos, profissionais não são pessoas com as quais nos relacionamos cotidianamente, portanto, não são amigos, conhecidos, parentes etc. Desta forma, devem ser tratados formalmente. Escreva sempre: Prezado senhor xxxx.

Na sequência, vá direto ao assunto. Seja o mais objetivo possível dizendo claramente o motivo pelo qual está enviando a mensagem. Muito cuidado com a escrita: ortografia e gramática.

Se estiver em dúvida se escreveu a palavra corretamente, consulte o dicionário ou peça ajuda para um colega. Mas não use a palavra se não tiver certeza que está correta. O mesmo se aplica à conjugação dos verbos, concordância de gênero, grau etc.

Procure não usar adjetivos, pois eles podem confundir o conteúdo da mensagem.

Ex.: Agradeço muito sua atenção. Basta agradeço sua atenção.

No fechamento, posicione-se claramente.

Se sua mensagem precisa de uma resposta, utilize: aguardo e agradeço.

Se for apenas uma resposta, ou um esclarecimento, utilize: atenciosamente.

Por fim: uma mensagem formal não combina com beijos e abraços, portanto, nunca se despeça dessa forma.

### Fontes:

[www.soportugues.com.br/secoes/seman/seman1.php](http://www.soportugues.com.br/secoes/seman/seman1.php);

Apostila: Desenvolvendo Técnicas e Estratégias para Excelência no Atendimento aos Clientes da Abendi, consultoria Alto Contato;

Manual de Atendimento ao Cliente Qualidade é o foco – Unimed;

Guia de Atendimento por Excelência da Embrapa Estudos e Capacitação;

Livro: O corpo fala, Weil, Pierre.

PAD 056 – Código de ética Abendi

PAD 136 – Uso do Uniforme e apresentação dos colaboradores.



