

## INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

### Atendimento ao cliente

Possuir Inteligência Emocional é um fator de extrema importância para que os nossos colaboradores consigam realizar um bom atendimento ao cliente.

Para entendermos melhor, a Inteligência Emocional é a capacidade que uma pessoa tem de lidar e administrar as próprias emoções e compreender as emoções de outras pessoas. Desta forma somos capazes de fazer escolhas conscientes e construir relações saudáveis.

Na busca de um atendimento de excelência é importante aprimorar e desenvolver o autoconhecimento, a gerenciar as próprias emoções, estimular a empatia e surpreender o cliente.

### ATENÇÃO!

- Conhecendo suas emoções fica fácil entender como elas impactam no seu cotidiano e no seu trabalho.
- Realizando treinamentos para aprender a gerir suas próprias emoções é fundamental para controlar os ânimos nas interações com os clientes.
- Desenvolvendo empatia, se colocando no lugar do outro, é possível gerir os conflitos e reduzir a insatisfação dos seus clientes.
- Entregando soluções eficientes aos clientes, como experiências únicas no atendimento, além de produtos de qualidade irá impactar no índice de fidelização.

Desenvolva a Inteligência Emocional com seus colaboradores para melhorar a relação com os clientes e com a equipe de trabalho.

Realize treinamentos periódicos, ofereça serviços e atendimento de qualidade.

“Aproximadamente metade dos clientes afirma que mudaria para um concorrente após apenas uma experiência ruim. No caso de mais de uma experiência ruim, este número chega a 80%.”



**“Assuma o controle das suas emoções mais consistentes e comece conscientemente e deliberadamente a remodelar a sua experiência diária de vida.” Anthony Robbins**

### REFERÊNCIA

**NVOIP** - Inteligência Emocional: como usá-la no atendimento ao cliente. Disponível em: [encurtador.com.br/dCGL7](http://encurtador.com.br/dCGL7)

**NEOASSIST** - A importância da Inteligência Emocional no atendimento ao cliente. Disponível em: [encurtador.com.br/dBKS8](http://encurtador.com.br/dBKS8)

**ZENDESK** - Inteligência emocional no atendimento ao cliente: entenda o que é, a importância e como desenvolver. Disponível em: [encurtador.com.br/nruRW](http://encurtador.com.br/nruRW)