



prior.
idade **80+**

Excelência em Atendimento
PREFERENCIAL 80+
em Supermercados

A IMPORTÂNCIA DOS SUPERMERCADOS

Os supermercados estão presentes em todos os lugares, sendo de extrema importância para a sociedade e a economia comercial.

A geração de empregos, tecnologia, alta produção, inovação nos produtos são alguns fatores característicos no processo de evolução desse setor, que tem como papel principal a aproximação ao consumidor e o desenvolvimento econômico e produtivo.

Para os clientes, o supermercado representa uma experiência de valor, pois ali ele encontra produtos e serviços que poderão trazer a eles experiências em seus lares, com amigos, ou até mesmo sozinhos com os alimentos, bebidas e demais produtos.

O atendimento faz com que essa experiência seja positiva ou negativa. Por isso a importância de estudarmos e nos atualizarmos de técnicas de atendimento para o melhor serviço possível.





O QUE OS IDOSOS BUSCAM NOS SUPERMERCADOS?

Os idosos possuem uma capacidade econômica bastante representativa. Estas pessoas têm maior possibilidade de irem ao supermercado mais de uma vez durante a semana, pois gostam de ofertas regulares (aquelas específicas para cada dia) para o abastecimento de alimentos, bebidas e produtos de higiene entre outros comercializados nos supermercados.

Os idosos tendem a ficar mais tempo dentro da loja, pesquisando preços, observando as novidades, ou simplesmente passeando pelos corredores.

Para os idosos, o supermercado também representa uma manutenção ou até mesmo resgate a socialização, pelo relacionamento e contato com outras pessoas, além deles sentirem mais valorizados e importantes pela capacidade de autonomia e poder de compra – aspectos importantes para bem-estar, saúde e felicidade.

Portanto, o atendimento aos idosos requer ainda mais atenção uma vez que além de serem clientes assíduos e mais fiéis a loja, eles trazem filhos, netos, ajudadores/ cuidadores para dentro da loja em sua experiência de compra.

“OS CLIENTES SE LEMBRAM DE UM BOM ATENDIMENTO DURANTE MUITO MAIS TEMPO DO QUE SE LEMBRAM DO PREÇO”

Com essa frase, Kate Zabriskie, escritora, palestrante e consultora na área de negócios, aponta um direcionamento importante para as empresas que desejam fidelizar e atrair a clientes.

Afinal não basta oferecer um produto com alta qualidade e preço justo. Toda a experiência de compra conta, por isso a importância de ter excelência no atendimento ao cliente.



Os consumidores avaliam desde o primeiro contato até a resolução de possíveis problemas.. Assim, passam a indicar ou não a sua empresa para outras pessoas. As experiências, negativas ou positivas, acabam influenciando diretamente na reputação do negócio e, por consequência, a forma como ele é visto pelo público.

O QUE É UM ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA?

Atender pressupõe suprir necessidades, satisfazer desejos. Atender com excelência traz um compromisso de oferecer ao cliente um serviço eficiente, resolvendo seu problema de maneira precisa, ajudando-o a chegar ao resultado pretendido, durante todo o contato dele com o mercado.

Quanto mais investirmos em prestar um atendimento de excelência, conferindo-o um relacionamento transparente e efetivo, maior serão os retornos de imagem e financeiros.



Excelência no atendimento trata-se portanto de entregar satisfação, encantar o consumidor a partir do atendimento e fazê-lo se sentir especial, trazendo o ser humano como foco da estratégia.

ENCANTAR O CLIENTE MANTENDO O MESMO NÍVEL DE QUALIDADE E SATISFAÇÃO EM TODAS AS FASES DA SUA EXPERIÊNCIA.

A experiência do cliente é toda interação que seus clientes têm com sua empresa durante todo o relacionamento que se estabelece. Investir em uma boa experiência para o cliente é deixar sua marca mais presente na memória do consumidor.



O importante é lembrarmos das nossas expectativas de atendimento quando estamos na cadeira do cliente. Esse exercício nos traz maior clareza do que precisamos fazer para prestar com excelência o atendimento ao cliente.

SATISFAÇÃO DO CLIENTE É A RELAÇÃO ENTRE O QUE ELE VIU (REALIDADE) E O QUE ELE ESPERAVA (EXPECTATIVA)

INSATISFEITO

É quando a Expectativa do cliente é maior do que ele recebeu de atendimento na prática.

SATISFEITO

É quando o cliente recebe um atendimento dentro do que ele esperava.

ENCANTADO

É quando a Expectativa do cliente é menor do que ele recebeu de atendimento na prática. Quando o cliente é surpreendido positivamente com o atendimento.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Muitas empresas utilizam a pesquisa de satisfação do cliente como uma ferramenta para receber objetivamente o feedback de seu público-alvo sobre o produto ou serviço oferecido.

Logo, funciona como um canal direto entre o consumidor e a empresa, que, por sua vez, também sai ganhando, tendo acesso às opiniões sobre as soluções que oferece.

Embora essa prática seja antiga, a pesquisa de satisfação do cliente não se tornou obsoleta e ainda é um forte instrumento para a coleta de dados.

Na melhoria contínua em busca da excelência do atendimento, é importante que o atendente faça a seguinte reflexão, simulando uma pesquisa de satisfação, como autoavaliação do trabalho prestado:

- Se você fosse seu/sua cliente, você estaria satisfeito(a) com o atendimento prestado?
- O quanto seu atendimento é empático e acolhedor?
- Quantas estrelas seu cliente lhe daria pelo seu atendimento?

A partir desta análise, recomendamos pensar no que pode mudar para trazer a excelência ao atendimento prestado.

**PARA UM ATENDIMENTO
5 ESTRELAS
PARA OS IDOSOS, DESTACAMOS
5 COMPORTAMENTOS ESSENCIAIS**



PROATIVIDADE:

Definição: postura que antecipa situações, prevê problemas e busca soluções práticas para satisfação do cliente.

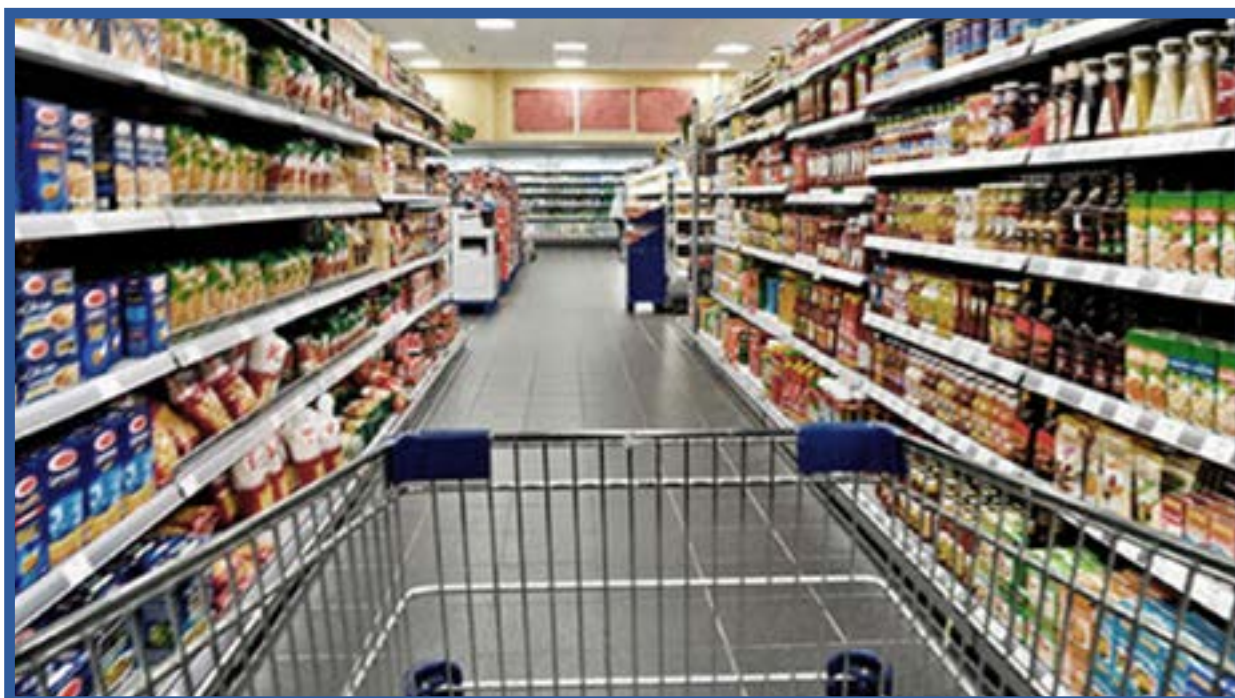
- Dê boas-vindas, pergunte como ele está e do que está precisando, mostrando-se solícito.
- Manter-se sempre atento as filas, especialmente observando idosos 80+;
- Agir com tranquilidade em situações de conflito;
- Agilizar o atendimento ajudando na guarda dos alimentos, esclarecendo dúvidas nas gôndolas.



ORGANIZAÇÃO:

Definição: Ideia de arrumação, ter um lugar preestabelecido para tudo, sensação de ordem e limpeza.

- Manter o local limpo e livre para as compras evitando acidentes;
- Facilitar acesso a itens de higiene para prevenção ao Covid19;
- Disponibilizar carrinhos diferentes tipos de compra e com boa manutenção para uso;
- Manutenção das instalações e limpeza (ex: assentos no caixa).
- Layout e designer da loja com acessibilidade.



PROFISSIONALISMO:

Definição: Assumir com qualidade as suas responsabilidades.
Postura ética e honesta.

- Demonstrar conhecimento especializado.
- Agir com honestidade e integridade. Ex.: quando o idoso pedir ajuda para abrir a carteira.
- Fazer o que é certo, mesmo quando ninguém está olhando.
- Cuidar da aparência e higiene.
- Evite ter pressa e não tente forçar decisões rápidas.



EMPATIA:

Definição: Se colocar no lugar do cliente. Capacidade de compreender o outro além do que se pode vê.

- Sorriso no rosto e na voz.
- Olhar atentos às necessidades do cliente.
- Agir com cordialidade e respeito (saudar o cliente).
- Fazer pausas para ouvir o cliente.
- Informar e retirar dúvidas do cliente sem julgar.
- Alguns idosos podem ter dificuldade para ficar em pé, caminhar ou, até mesmo, sentir algum desconforto devido a alguma doença, por isso servi-los o quanto antes é fundamental.



COMUNICAÇÃO:

Definição: Interação entre duas pessoas que buscam trocar informação entre si.

- Cuidar do tom da voz, do vocabulário usado e das expressões corporais.
- Saber a hora de falar e de ouvir, demonstre boa vontade e simpatia
- Não levar nada para o lado pessoal.
- Não interromper o cliente.
- Tenha paciência pois os idosos tem dificuldade para falar, ouvir, podem esquecer ou demorar na respostas.
- Os idosos gostem de conversar sobre amenidades ou contar alguma história, demonstre dar a atenção.



LAYOUT - CUIDADOS PARA IDOSOS:

CANTOS E ARESTAS:

Atente-se para os cantos e arestas das gôndolas e ilhas promocionais. Certifique-se que elas sejam arredondadas e não pontiagudas, evitando assim acidentes.



SINALIZAÇÃO:

- Letras visíveis, sem adornos, garantindo visualizar a uma boa distância produtos, ofertas e preço.
- Tenha cuidado ao utilizar os símbolos ou linguagem específica para determinado público ou idade. Priorize linguagem fácil de interpretar.

BALCÕES DE ATENDIMENTO:

Assegure que pelo menos um balcão de atendimento tenha a altura máxima de 0,90m do piso. Eles são exclusivos para atender clientes em cadeira de roda.

CONSIDERE CONFORTO:

- Assentos
- Elevadores
- Serviços em domicílio
- Conforto visual
- Rampas x degraus com corrimão

CORREDORES DA LOJA:

- Mantenha um espaço acessível para que uma pessoa de cadeira de rodas, bengala, muletas.
- Evite deixar paletes/caixas no meio dos corredores.
- Pisos antiderrapantes.



ESTATUTO DO IDOSO

Desde 13 de julho de 2017, as pessoas com mais de 80 anos terão preferência no atendimento em relação aos demais idosos.

A mudança está na inserção do parágrafo 2º no artigo 3º: “Dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de oitenta anos, atendendo-se suas necessidades sempre preferencialmente em relação aos demais idosos”.

- Criado em 2003 e em 2017 sofreu alterações (Lei 13.466/2017)
- Conjunto de direitos para regular e proteger os idosos a partir de 60 anos e a mudança traz um critério de superprioridade.





prioridade 80+

Cartilha ASSERJ

ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

GESTANTE, LACTANTE, PESSOAS COM CRIANÇA NO COLO, PESSOA COM IDADE IGUAL OU SUPERIOR A 60 (SESSENTA) ANOS, PESSOA COM DEFICIÊNCIA OU MOBILIDADE REDUZIDA E PESSOA COM TRANSTORNO DO ESPECTRO DO AUTISMO TÊM ATENDIMENTO PRIORITÁRIO.

**LEI FEDERAL, 10.048 DE 8 DE NOVEMBRO DE 2000.
LEI ESTADUAL 23.414/19**



COMO TRANSFORMAR PROBLEMAS DE ATENDIMENTO EM SOLUÇÃO

- Treinar o time para os atendimentos superprioritários.
- Usar o atendimento 5 estrelas previsto no material.
- Usar argumento legal quando necessário.

— ATENÇÃO: É LEI —

**QUEM É IDOSO 80+
TEM SUPERPRIORIDADE**



Eles devem ser atendidos antes dos outros idosos nas filas preferenciais de estabelecimentos públicos e privados.





**prior.
idade** **80+**