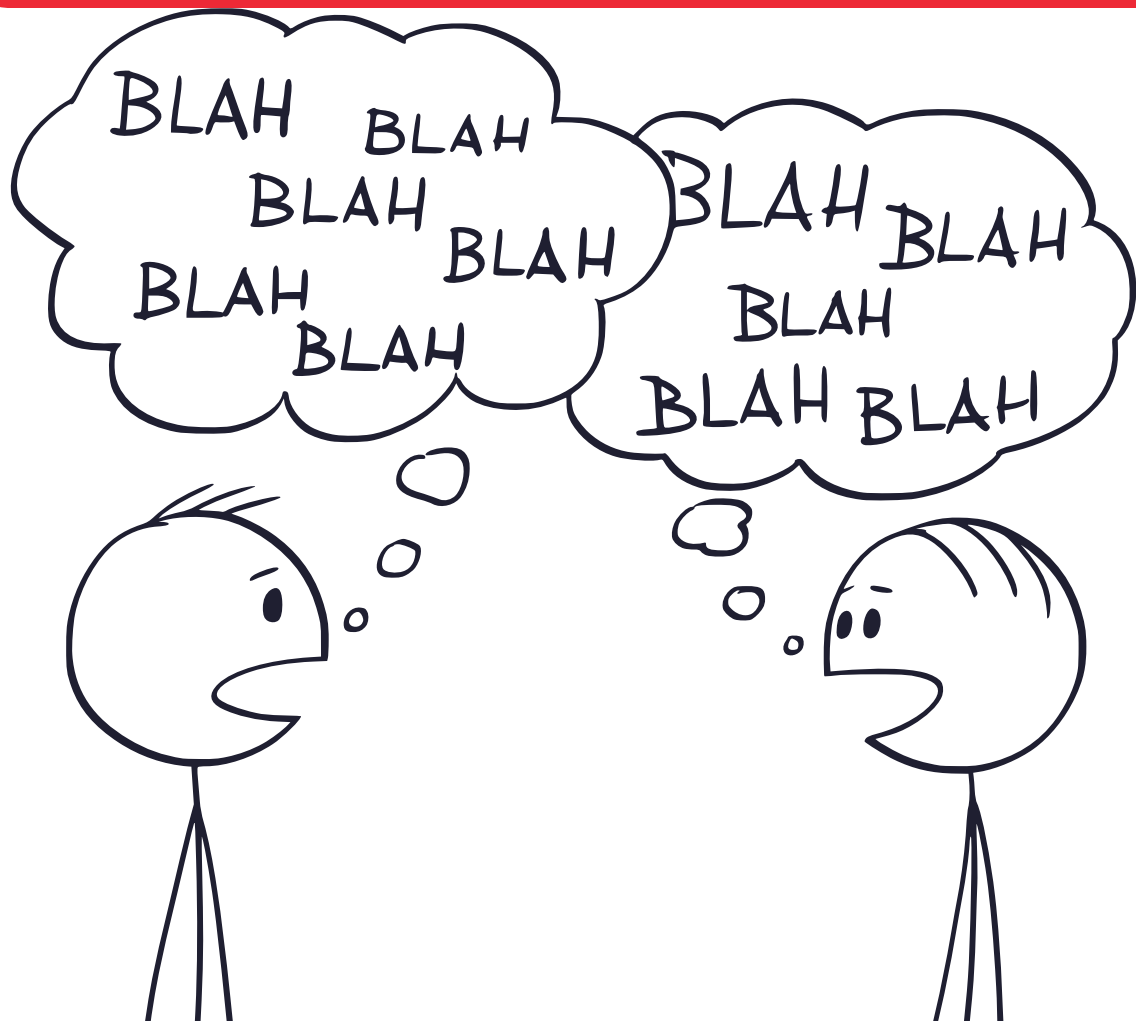


LINGUAGENS QUE CONQUISTAM: ATENDIMENTO AO CLIENTE

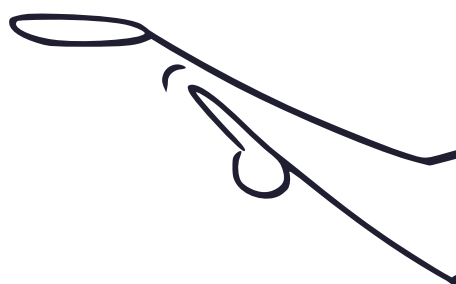


1. Tipos de linguagens e as suas características;
2. Linguagem verbal, não verbal e mista;
3. Exemplos práticos;
4. Funções da linguagem.

OLÁ ESTAGIÁRIOS!

Sejam bem-vindos a aula:

Linguagens que Conquistam: Atendimento ao Cliente



Na aula dessa semana
vocês irão conhecer sobre:
Tipos de linguagens e as
suas características;
Linguagem verbal, não
verbal e mista; Exemplo
práticas; Funções da
linguagem.

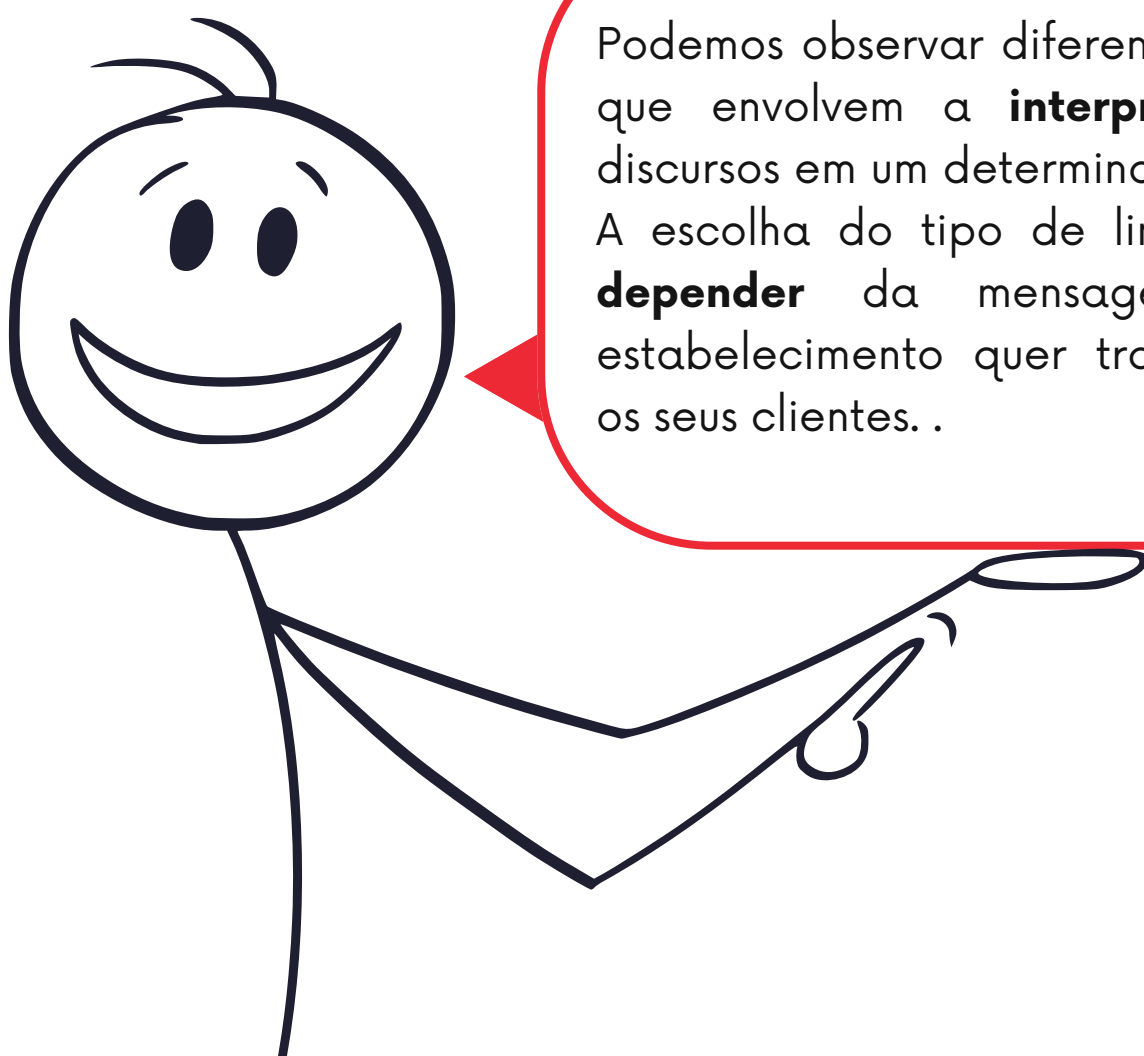
BORA LÁ?



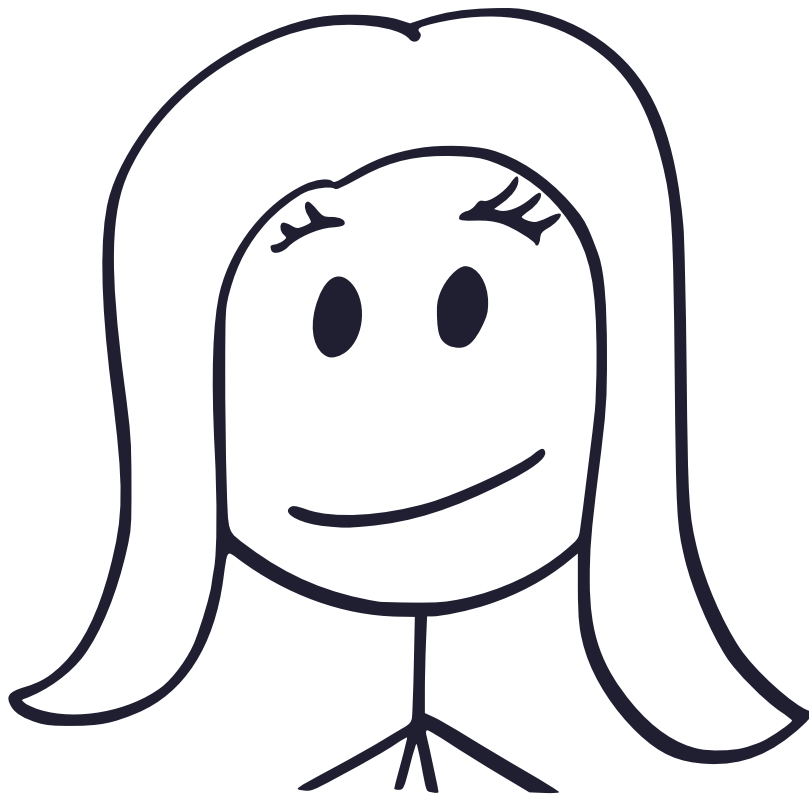


Tipos de linguagens e as suas características;

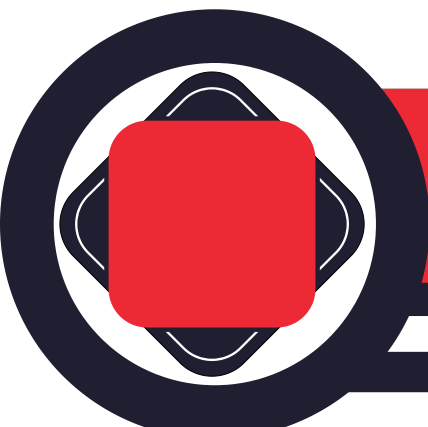
Na comunicação com o cliente se aplicam diferentes **tipos** de linguagens, pois elas **impactam** em cada aspecto do atendimento. O uso correto da linguagem é uma das chaves do **sucesso** para os momentos em que estamos diante de outras pessoas.



Podemos observar diferentes situações que envolvem a **interpretação** dos discursos em um determinado contexto. A escolha do tipo de linguagem vai **depende**r da mensagem que o estabelecimento quer transmitir para os seus clientes. .



Assim, é fundamental que vocês estejam **atentos** à forma como utilizam a linguagem em cada interação. A adaptação da linguagem ao contexto e às necessidades do cliente pode **transformar** uma simples conversa em uma experiência positiva. Com prática e **criatividade**, vocês conseguirão não apenas atender, mas também encantar.

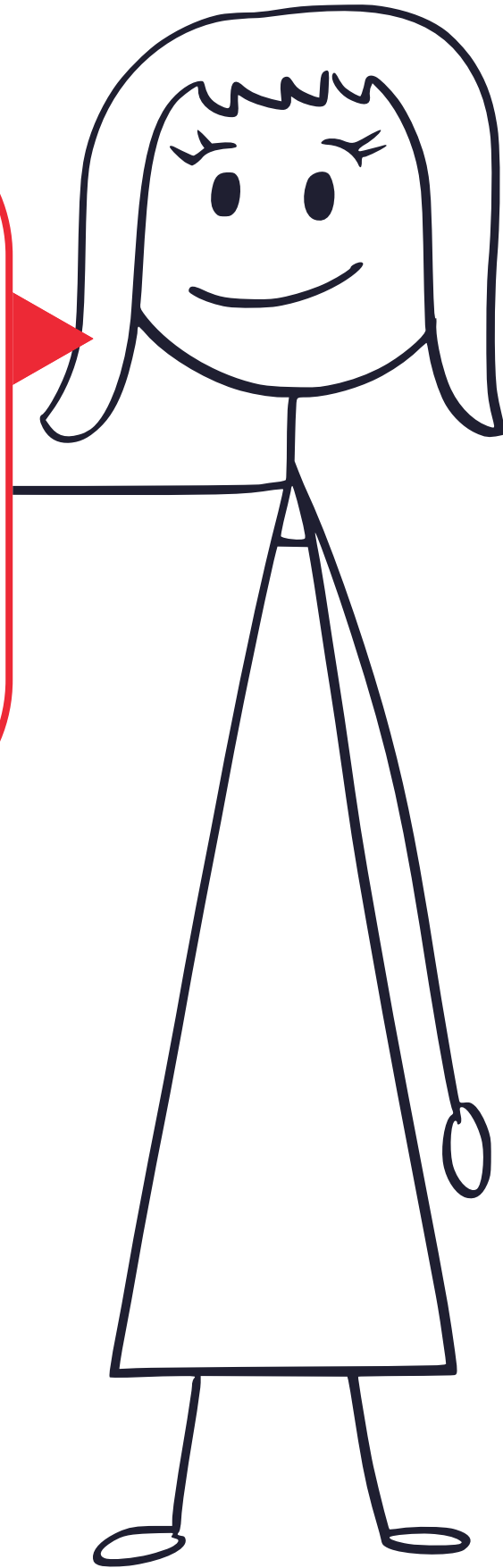


Linguagem verbal e não verbal;



O uso **correto** da linguagem é uma das chaves do sucesso para os momentos em que estamos diante de outras pessoas.

A **linguagem verbal** é a modalidade de comunicação que usa a escrita ou a fala na interação entre pessoas. Portanto, temos como exemplo as cartas, textos, discursos, conversas e as transmissões de rádio.



Na comunicação com o cliente, vocês devem estar atentos ao **contexto** em que estão inseridos, pois a maneira como se expressam pode influenciar diretamente a **percepção** do cliente sobre o atendimento.

Seja no ambiente **físico** de uma loja ou em interações **escritas**, a linguagem utilizada precisa estar alinhada com os valores que o estabelecimento se identifica.



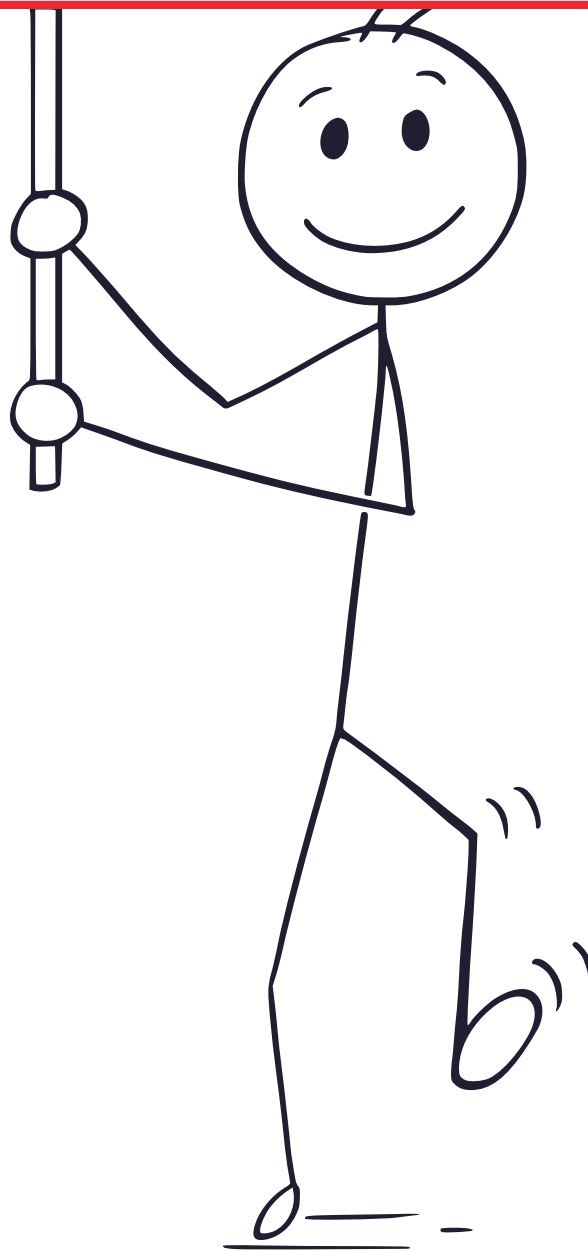
Um dos principais aspectos a considerar é a **clareza** da mensagem. Uma comunicação eficaz é aquela que é compreendida **sem dificuldades** pelo cliente.

Para isso, é importante **evitar** o uso de termos técnicos ou jargões que possam **confundir** o cliente, a menos que eles sejam devidamente **explicados**.

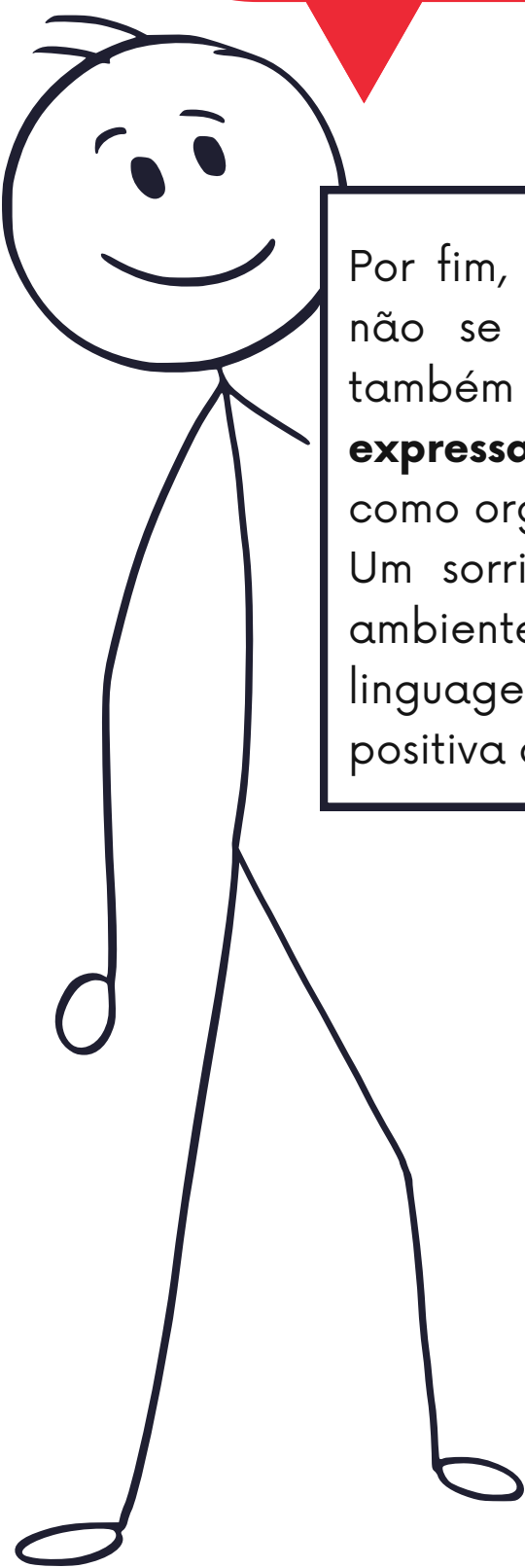
Em situações onde o cliente possa não estar **familiarizado** com determinados termos, vale mais a pena **simplificar** a linguagem e garantir que a mensagem seja **acessível** a todos.

A linguagem não verbal **difere** da verbal porque não aplica a escrita nem a palavra. Conheça os principais **recursos** usados nessa maneira de se comunicar:

- Movimentação das mãos;
- Expressões faciais;
- Linguagem corporal;
- Posturas;
- Gestos;
- Placas;
- Obras de arte.



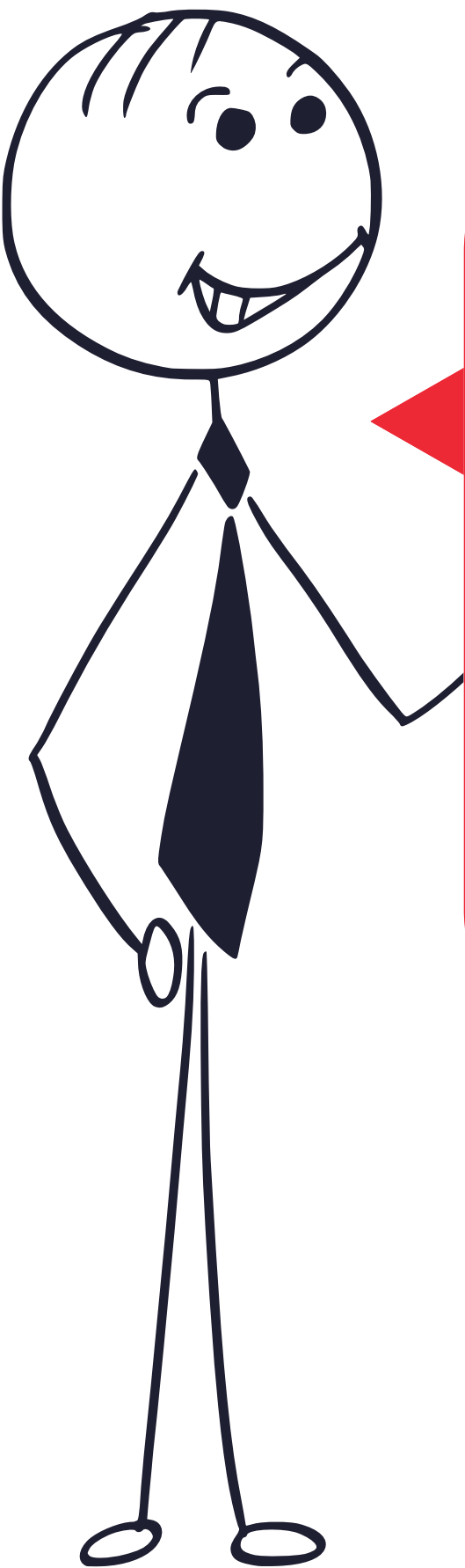
Além da **clareza**, a escolha do **tom** de voz é um fator crucial. O tom deve ser adequado à **situação** e ao perfil do cliente. Em uma situação mais formal, como a resolução de uma reclamação, o tom deve ser calmo e **profissional**. Já em situações mais descontraídas, como uma abordagem promocional, um tom amigável e **entusiasmado** pode ajudar a engajar o cliente.



Por fim, é importante lembrar que a linguagem não se limita **apenas** às palavras ditas. Ela também está presente na forma como vocês se **expressam** fisicamente e até mesmo na maneira como organizam o ambiente ao **redor** do cliente. Um sorriso sincero, uma postura aberta, e um ambiente **acolhedor** também são formas de linguagem que contribuem para uma experiência positiva do cliente.



Exemplos práticos:



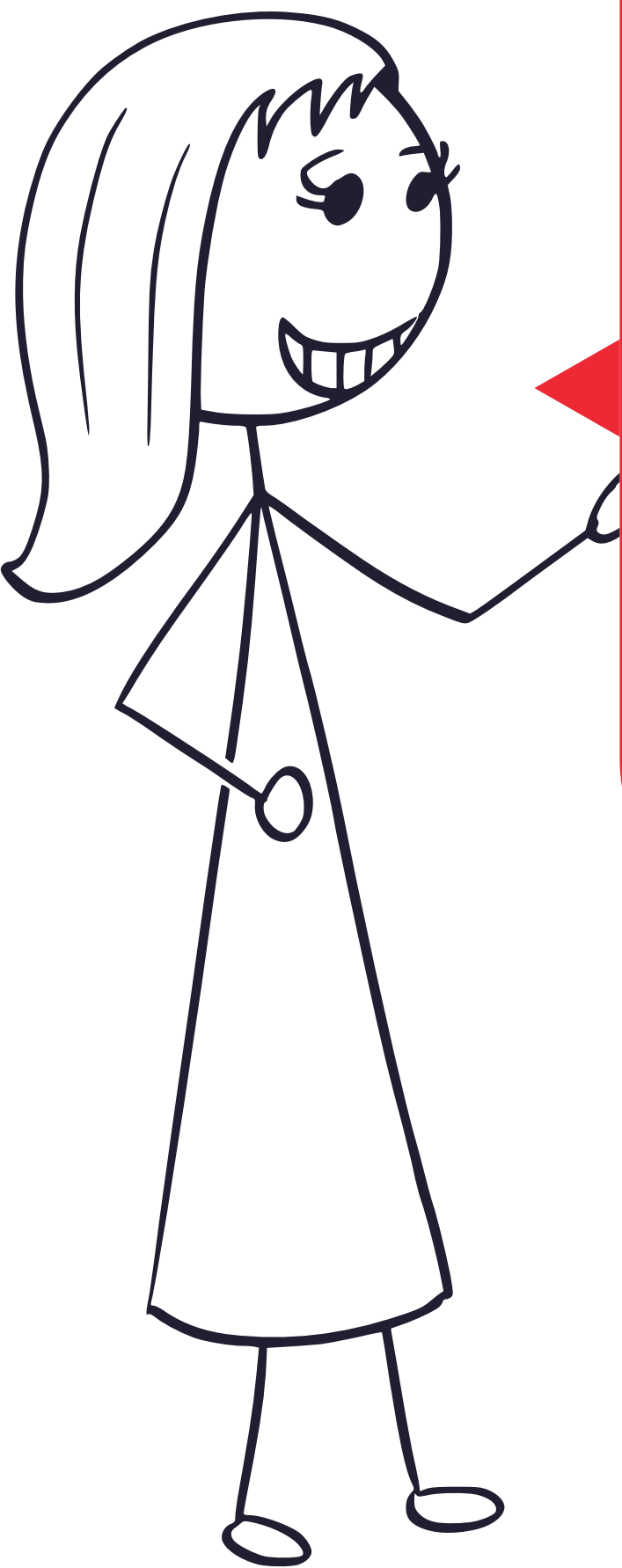
Linguagem Verbal:

1. **Saudações e Perguntas:** Quando vocês atendem um cliente, dizer "Bom dia! Como posso ajudar você hoje?" é um exemplo de linguagem verbal. Esse tipo de linguagem é **direto** e ajuda a iniciar a interação de forma **amigável**.
2. **Informações sobre Produtos:** Explicar um **produto** para um cliente, como "Esse produto é ideal para quem procura algo mais saudável, pois é livre de conservantes", também é um exemplo de linguagem verbal, que fornece informações **claras** e úteis.

Linguagem Não Verbal:

1. **Sorriso:** Um sorriso acolhedor ao cumprimentar um cliente transmite **simpatia** e **disposição**, mesmo sem usar palavras.
2. **Postura e Contato Visual:** Manter uma postura aberta e fazer contato visual enquanto conversa com o cliente demonstra **interesse** e **confiança**.

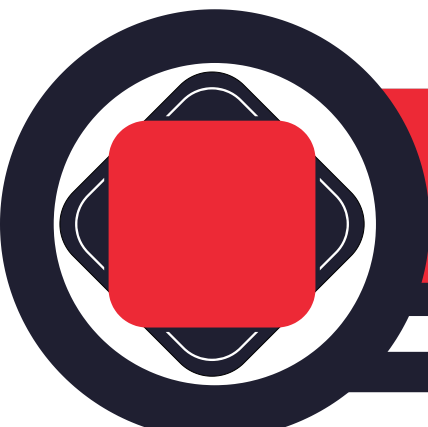




Linguagem Mista:

1. **Gestos e Palavras:** Apontar para um produto enquanto explica suas **qualidades**, como "Este é o novo lançamento, e ele vem com uma oferta especial", combina a linguagem **verbal** com **gestos** para **reforçar** a mensagem.

2. **Uso de Materiais de Apoio:** Mostrar um folheto promocional ao explicar uma **oferta** para um cliente. Aqui, a linguagem verbal da **explicação** é apoiada pela linguagem não verbal do **material** visual, tornando a comunicação mais eficaz.



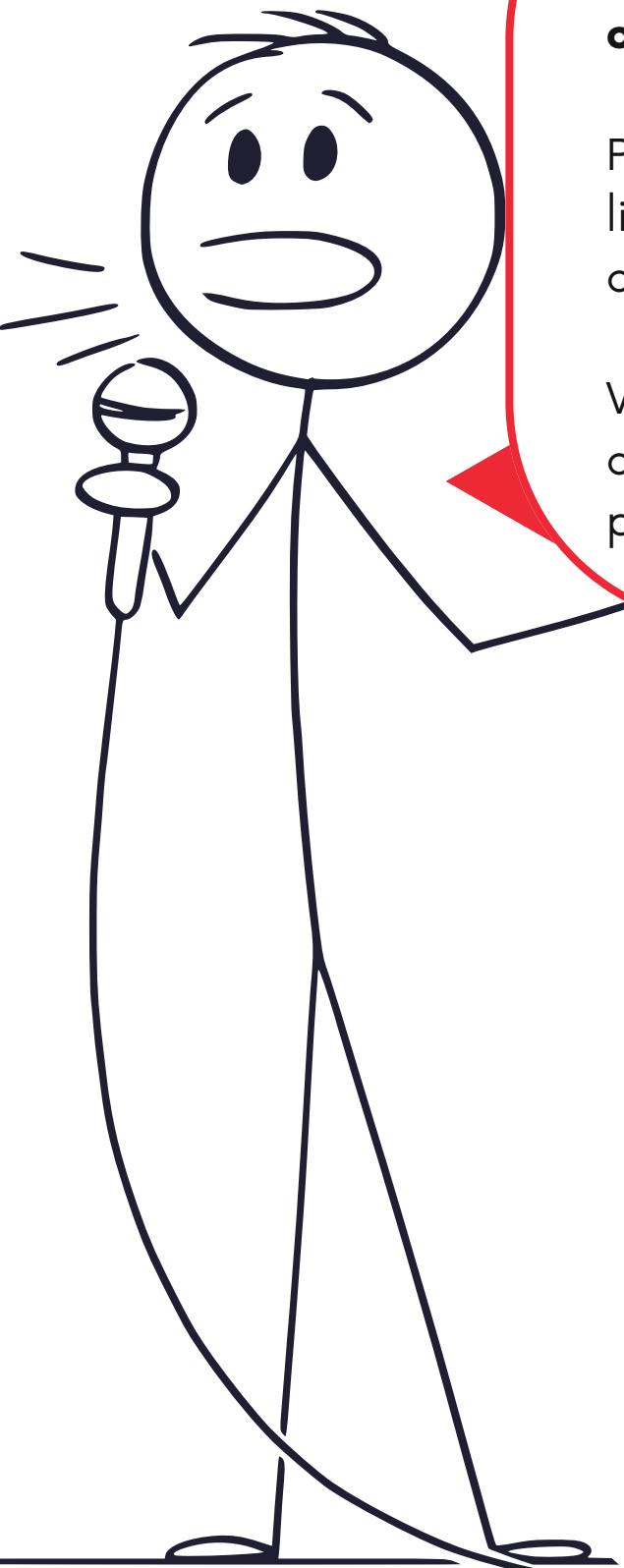
Funções da linguagem.

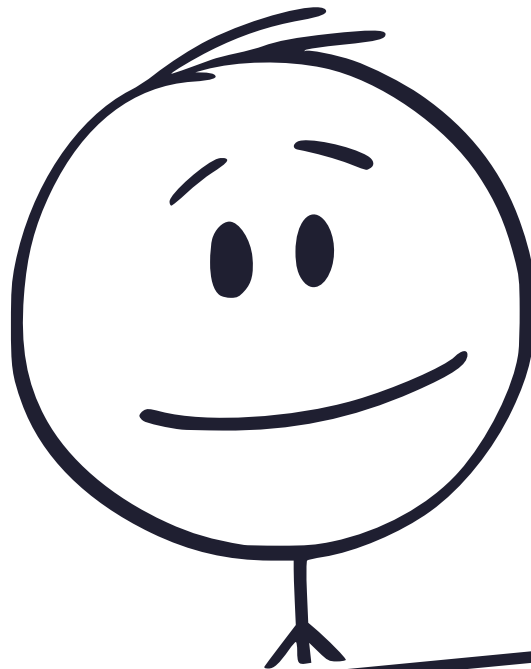


Existem **seis** funções da linguagem:
Referencial, emotiva, poética,
conativa, fática e metalinguística.

Podemos encontrar as funções da linguagem em diversos **contextos** na comunicação com o público.

Veja agora a **função** de cada uma delas e seus **exemplos** aplicados na prática.





A função **referencial** é usada para informar, transmitir conhecimento. Exemplos: informação, notícia, aula.

"A água ferve a 100°C ao nível do mar."

Essa frase comunica uma informação científica de maneira clara e precisa, sem envolver emoções ou opiniões pessoais.

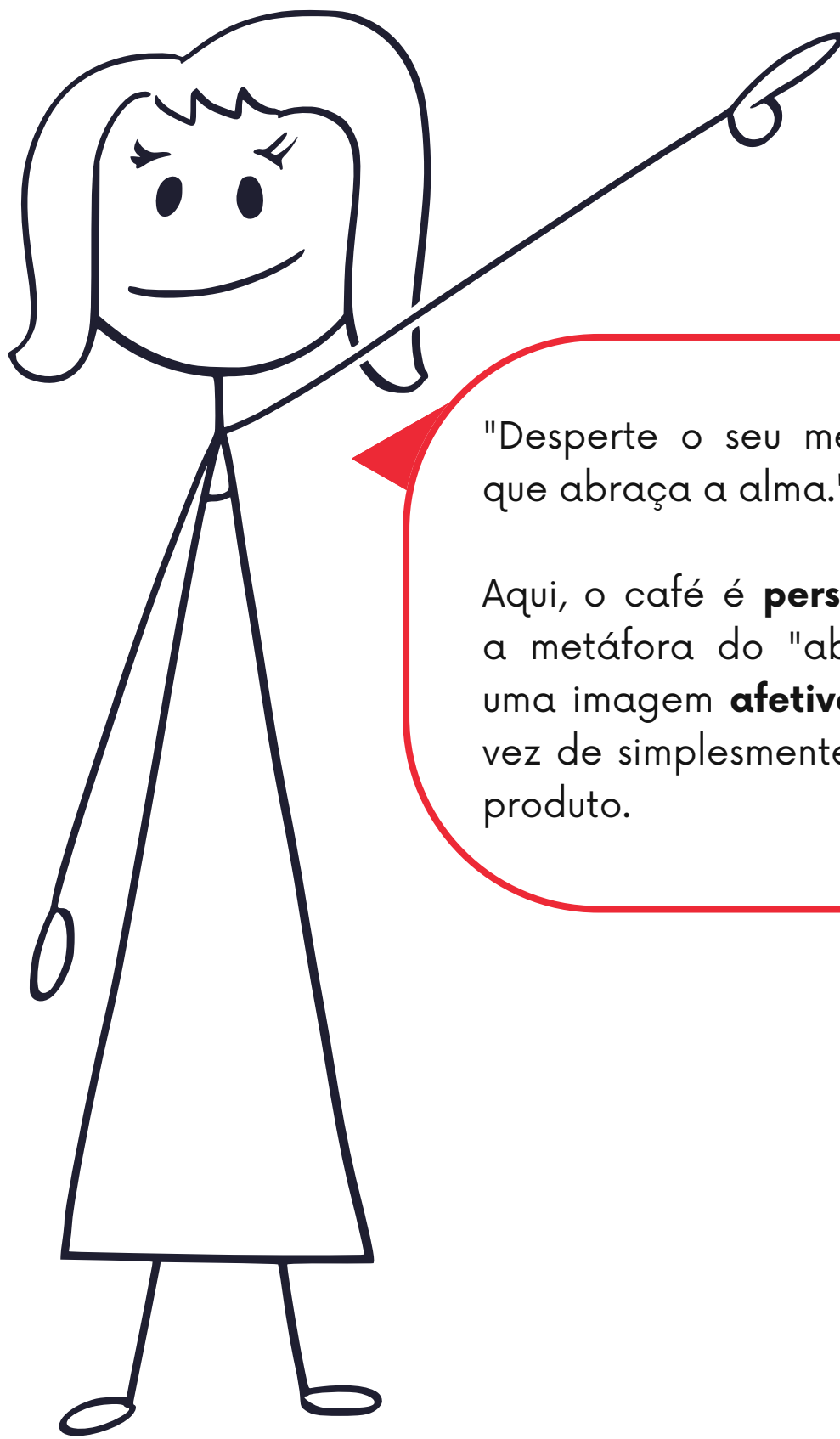
A função **emotiva** é usada para transmitir **emoções**.
Exemplos: cartão para desejar feliz aniversário a alguém, aplauso.



"**Feliz aniversário!** Que seu dia seja tão incrível quanto você é para todos nós. 🧡"

Nesse exemplo, a linguagem é usada para expressar **sentimentos** de carinho e apreço pela pessoa que está fazendo aniversário.

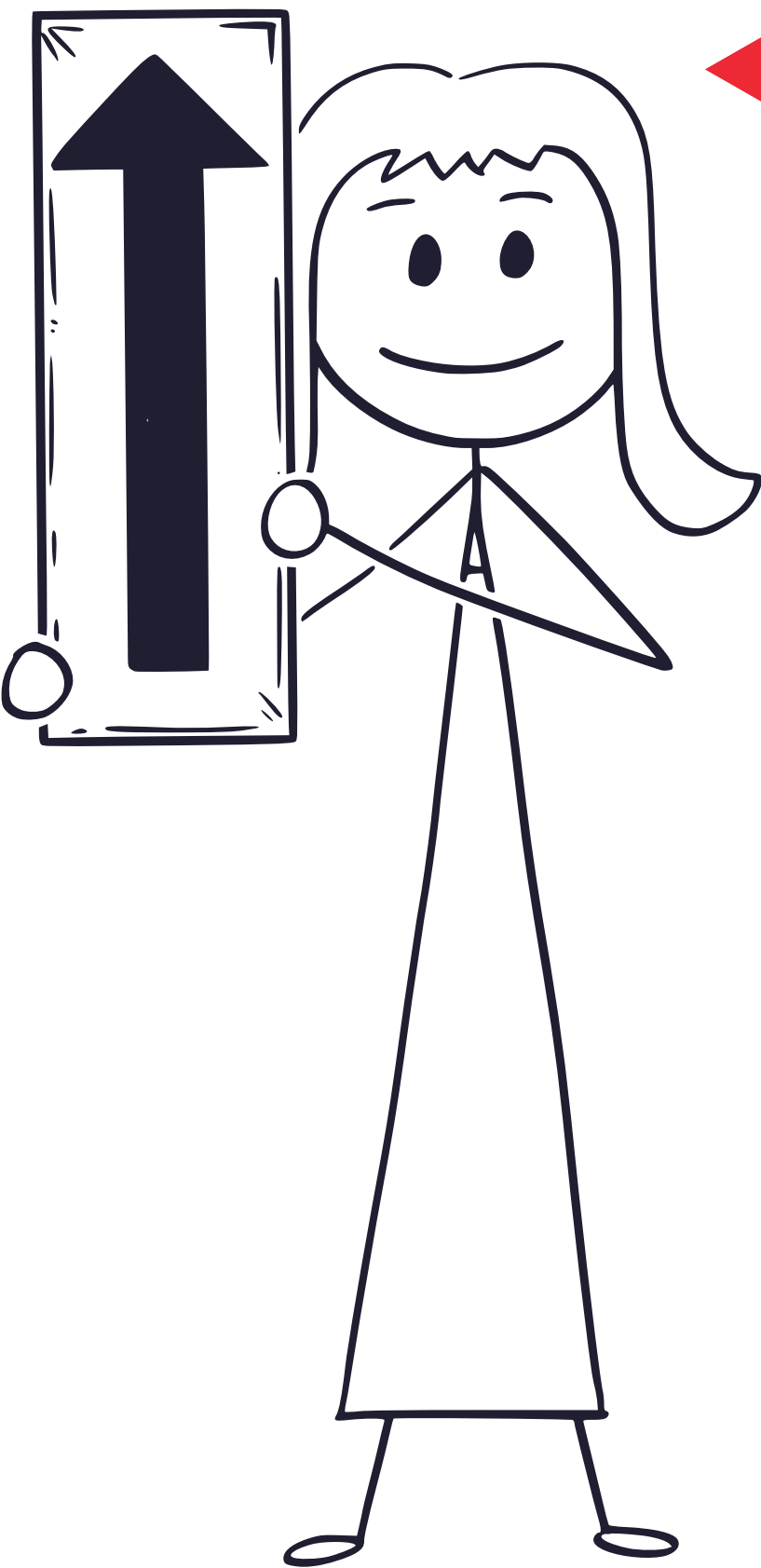
A função **poética** é usada para dar destaque à mensagem comunicada. Exemplos: anúncio publicitário, poema. Uma de suas principais características é o uso de diferentes **figuras de linguagem**, e também o uso da linguagem **conotativa** (sentidos figurados).



"Desperte o seu melhor com o café que abraça a alma."

Aqui, o café é **personificado**, usando a metáfora do "abraço" para criar uma imagem **afetiva** e **simbólica**, em vez de simplesmente informar sobre o produto.

A função **conativa** é usada para influenciar alguém.
Exemplos: discurso político, propaganda.



"Não perca! Compre agora e aproveite **50%** de desconto!"

Essa frase busca **influenciar** o comportamento do ouvinte, incentivando-o a tomar uma ação imediata (comprar).

A função **fática** é usada para **estabelecer** a comunicação. Exemplos: cumprimentar alguém, iniciar uma conversa ao telefone.



"**Bom dia!** Sr cliente. Quer ficar por dentro de todas as novidades da nossa loja? Então se cadastre para receber mensagens pelo WhatsApp!"

É um exemplo porque o "Bom dia!" serve para **estabelecer** ou manter o contato entre o emissor (a loja) e o receptor (o cliente).



A função **metalinguística** é usada para **explicar** um código utilizando esse código. Exemplos: uma frase que explica o que é uma frase, um vídeo que explica como fazer um vídeo.

"Uma frase é uma sequência de palavras que expressa uma ideia completa."



O funcionamento dos diferentes **tipos** de linguagens no setor supermercadista está diretamente relacionado aos **objetivos** em que se deseja **alcançar**. Vimos que a comunicação verbal, não verbal e mista são utilizadas como **ferramenta** de relacionamento com o cliente, com exploração das diversas **mídias** e em diferentes **contextos**.