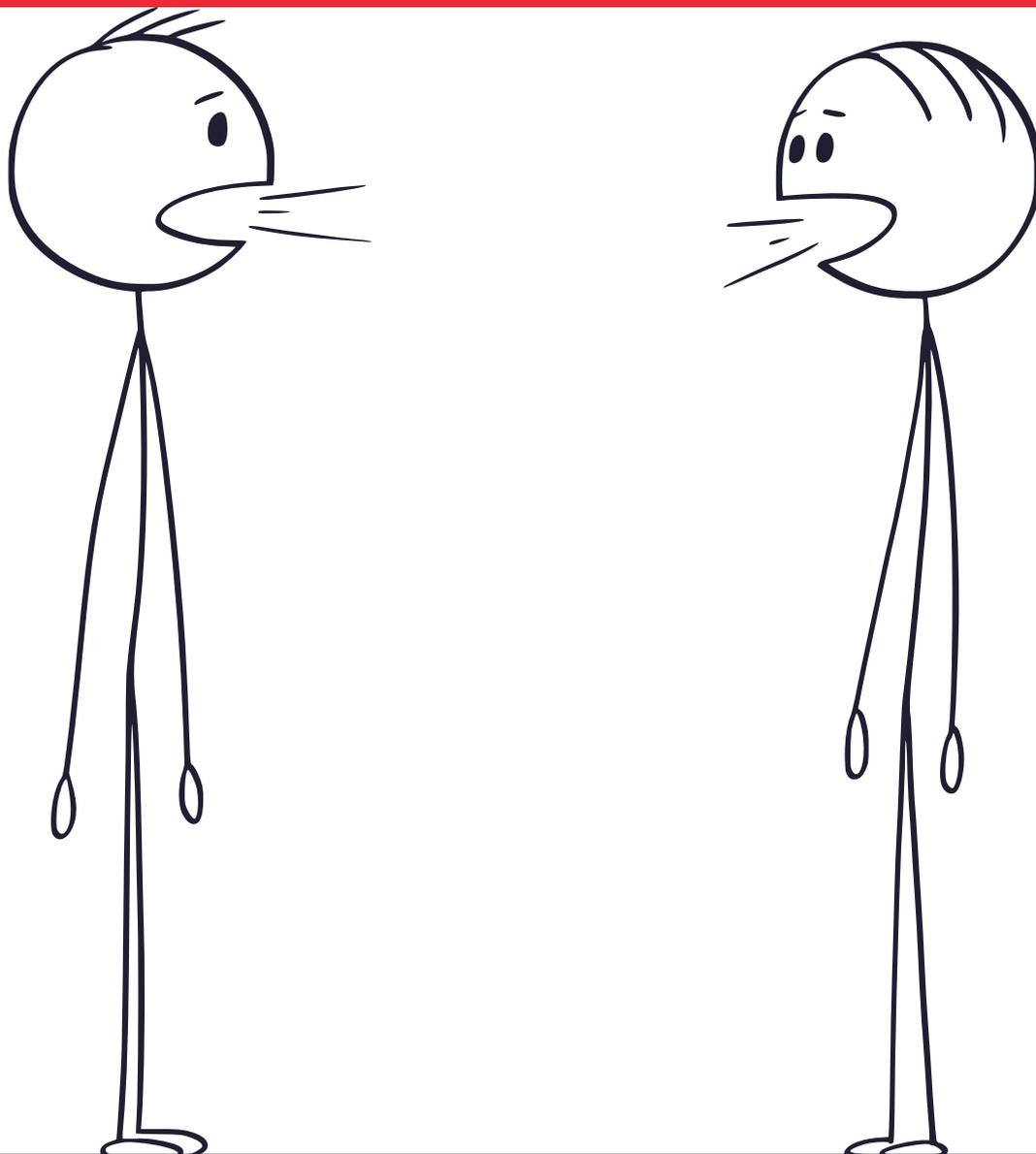


A IMPORTÂNCIA DA UTILIZAÇÃO DA LINGUAGEM ADEQUADA NA COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES



1. Como se comunicar com o cliente;
2. Linguagem verbal e linguagem não verbal;
3. Linguagem formal e informal;
4. Linguagem formal, vantagens e desafios.

OLÁ ESTAGIÁRIOS!

Sejam bem-vindos a aula:

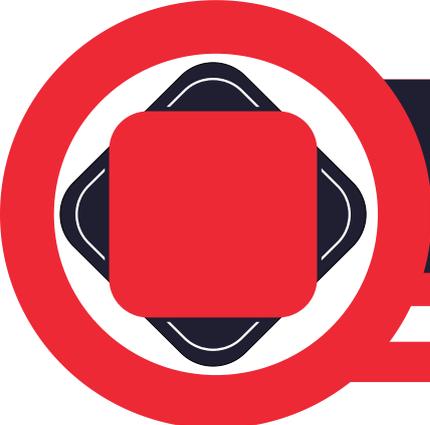
A importância da utilização da linguagem adequada na comunicação com clientes



Na aula dessa semana
vocês irão conhecer sobre:
Como se comunicar com o
cliente;

Linguagem verbal e
linguagem não verbal;
Linguagem formal e
informal; Linguagem
formal, vantagens e
desafios.

BORA LÁ?

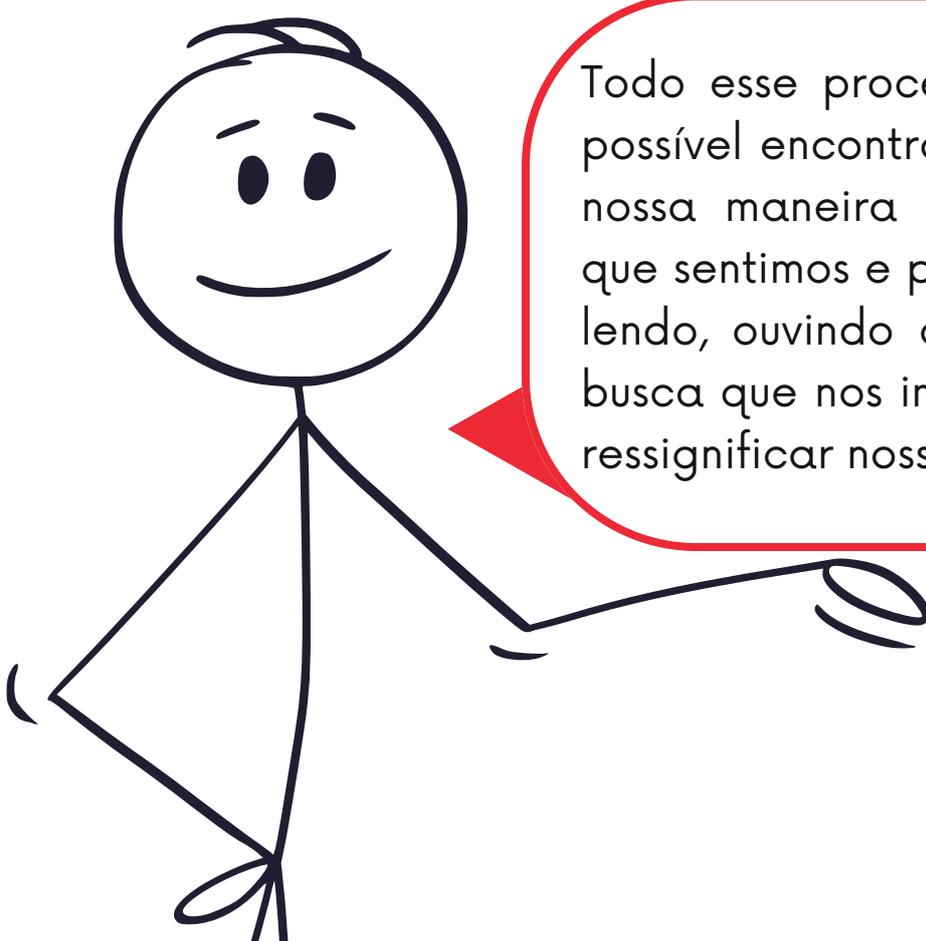


Como se comunicar com o cliente;

A comunicação humana vai muito além das palavras; ela se expressa via diferentes formas de linguagem que transcendem fronteiras.

Nos conectamos e dialogamos por meio da escrita, da fala, das múltiplas semioses e do nosso entendimento do mundo.

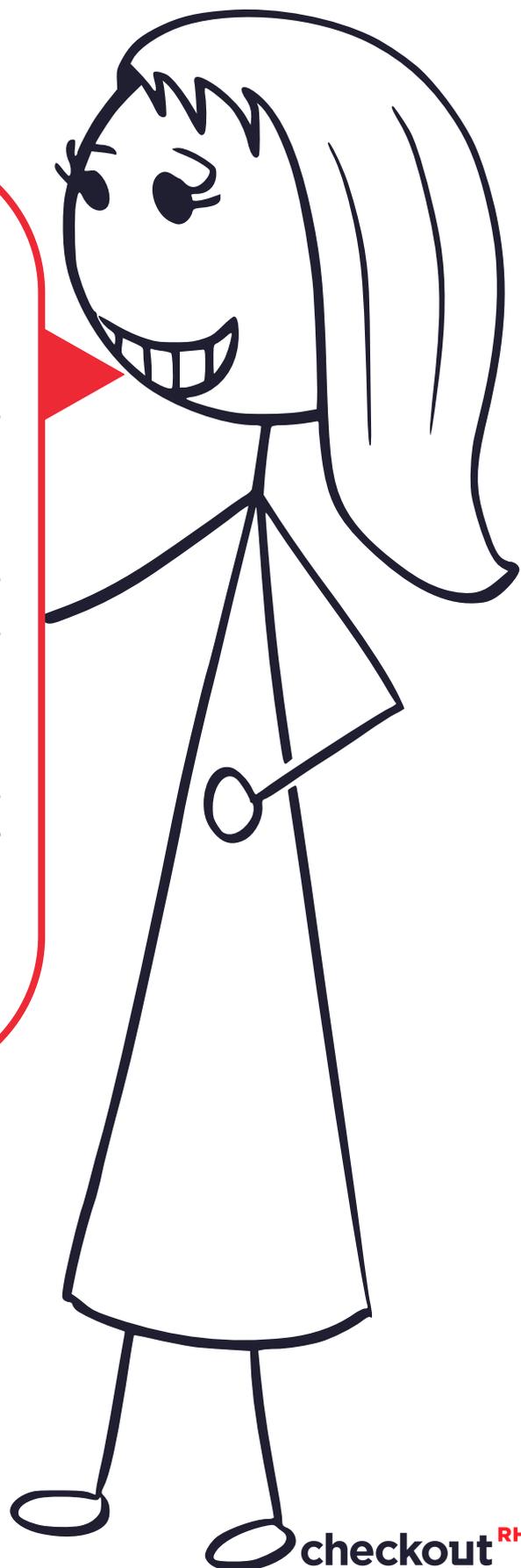
Além disso, as relações que estabelecemos com estereótipos e preconceitos moldam como percebemos os temas que nos cercam, desde o conhecimento e as ideias que formamos sobre nós mesmos, até nossas motivações e inspirações.

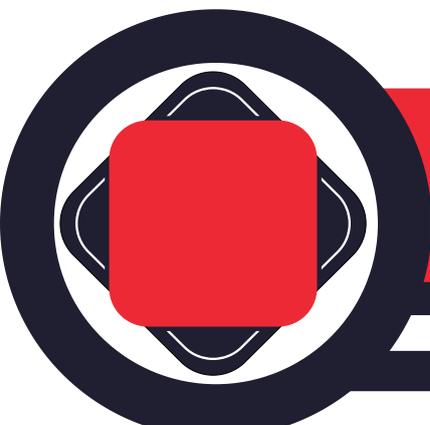


Todo esse processo nos conduz a um possível encontro ou reencontro com a nossa maneira única de expressar o que sentimos e pensamos, seja falando, lendo, ouvindo ou escrevendo. É essa busca que nos impulsiona a repensar e ressignificar nossas visões de mundo.

Como se comunicar com o cliente?

A comunicação é o elo vital entre uma marca e seu público. Mas é importante lembrar que a forma como você se comunica faz toda a diferença na qualidade do atendimento. Cada interação conta, e a maneira como transmitimos nossa mensagem pode influenciar diretamente a experiência do cliente. Por isso, é essencial estar atento a todos os tipos de linguagem e adaptar seu estilo de comunicação para cada situação.

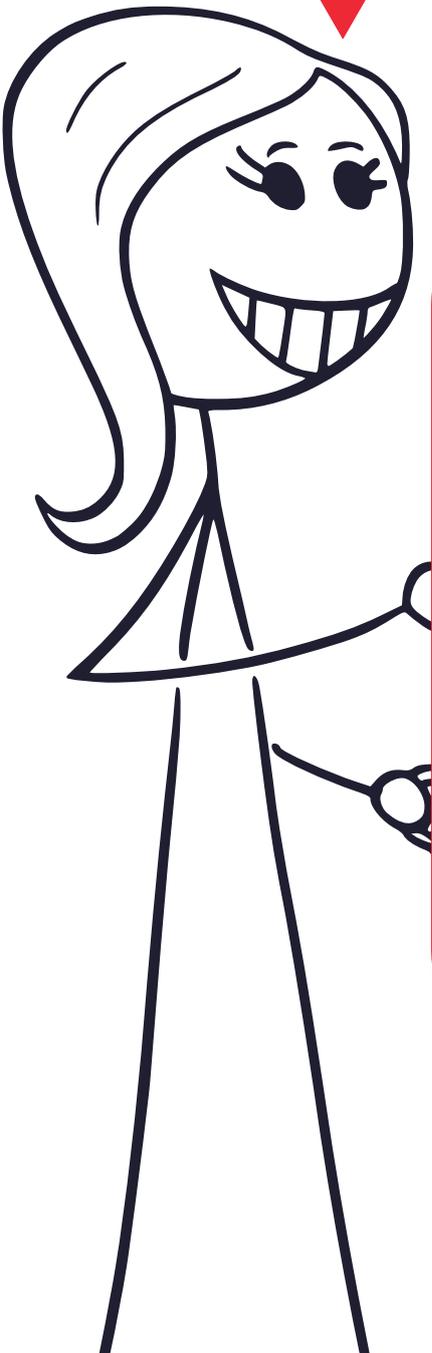




Linguagem verbal e não verbal;

Linguagem verbal: é quando nos comunicamos usando palavras, seja falando ou escrevendo.

Linguagem não verbal: é quando usamos outros meios para nos expressar, como desenhos, cores, expressões faciais, gestos, entre outros símbolos e códigos.



Quando falamos sobre o tom de voz, estamos também considerando a linguagem não verbal. Não basta escolher entre formalidade ou informalidade na comunicação se não houver atenção à empatia, cordialidade e ao ritmo de fala.

Outro ponto importante ao pensar em uma comunicação eficaz com o cliente é reconhecer as diferenças entre a língua falada e a escrita. Isso significa que não é necessário adotar a mesma postura em ambos os formatos.

A escrita tende a ser mais formal e seguir a norma culta do português, enquanto a língua falada permite uma maior informalidade, por ser mais espontânea.

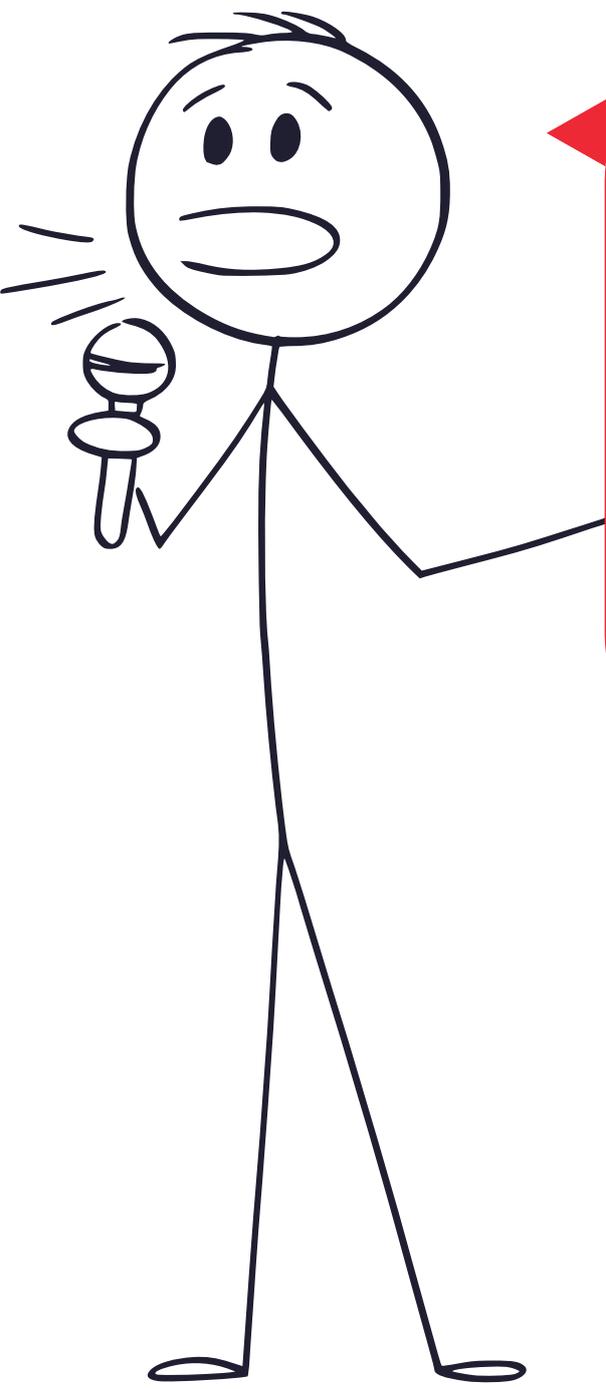
Portanto, ao invés de focar apenas na formalidade ou informalidade no atendimento ao cliente, é fundamental refletir sobre todos esses aspectos.

Desde os tipos de linguagem até as formas de comunicação (falada ou escrita), cada detalhe impacta na criação de um bom relacionamento com o consumidor.

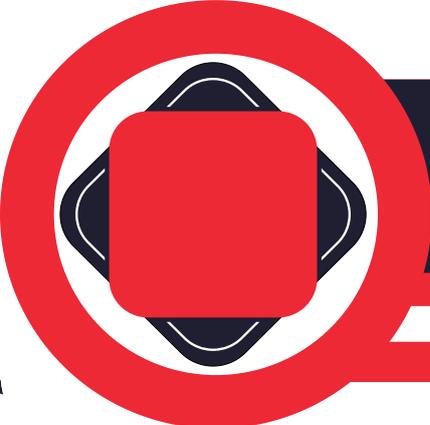


Além disso, ao pensar em um atendimento de excelência, devemos sempre considerar a experiência e as necessidades do cliente. Muitas vezes, esses fatores são mais relevantes do que a linguagem utilizada.

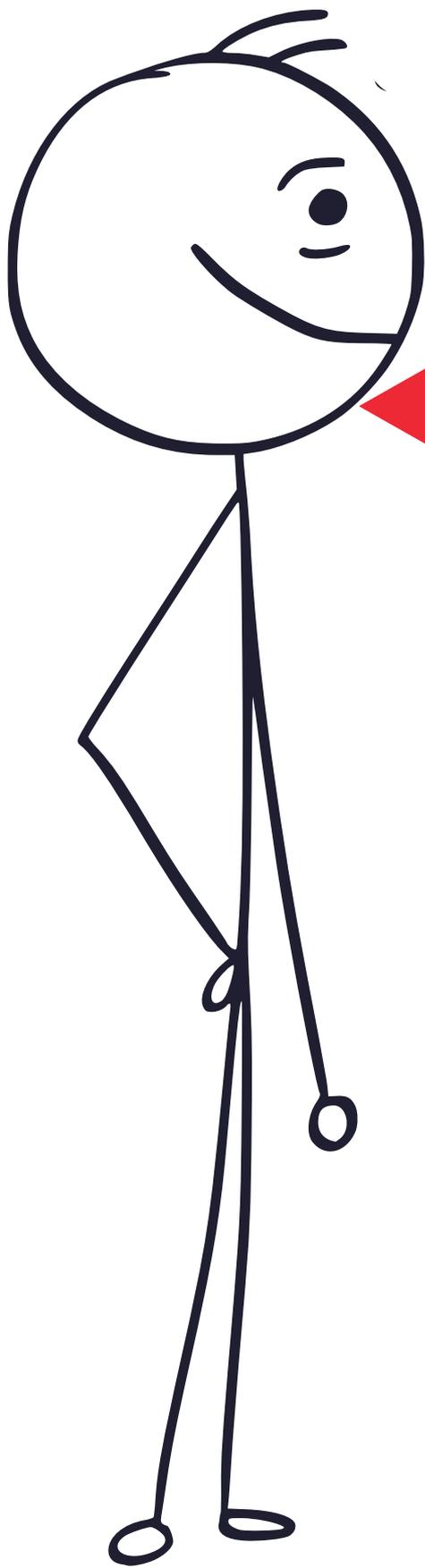
Por exemplo, se um cliente vai ao supermercado com um problema, será que ele está mais preocupado com a linguagem usada ou com a solução para o seu problema? Esses são pontos essenciais ao oferecer um atendimento personalizado.



Como mencionamos, a linguagem informal está se tornando cada vez mais comum nas comunicações de empresas que desejam se conectar de forma mais direta com seu público. Mas é possível usar a informalidade no atendimento ao cliente? A resposta é simples: depende. Mas depende de quê, exatamente?



Linguagem formal e informal.

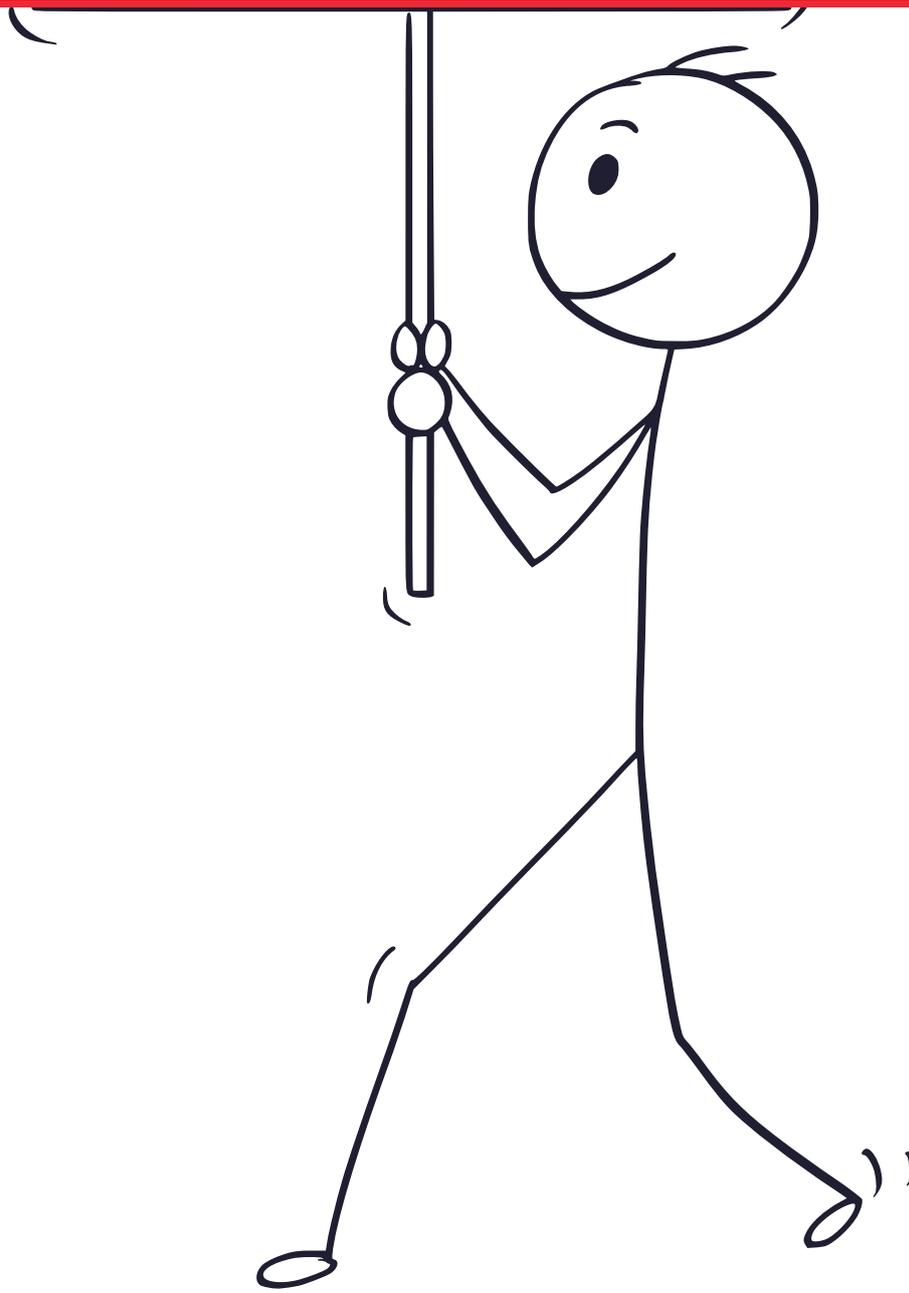


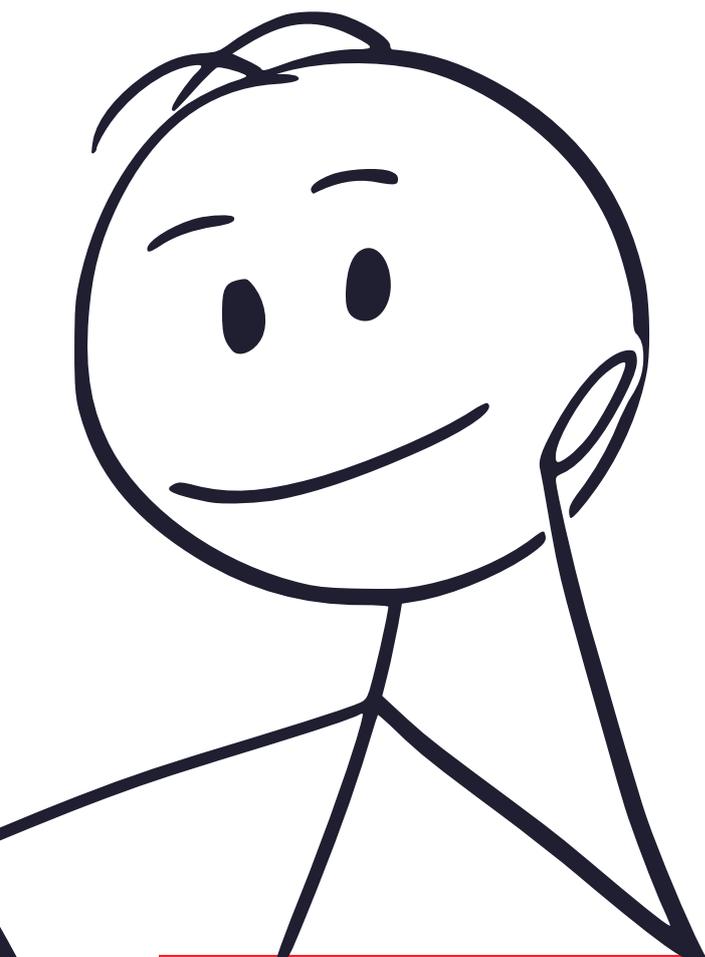
A linguagem formal e informal são duas variantes linguísticas que possuem o intuito de comunicar. No entanto, elas são utilizadas em contextos distintos. Quando falamos com amigos e familiares utilizamos a linguagem informal.

Entretanto, se estamos numa reunião na empresa, numa entrevista de emprego ou no atendimento ao cliente devemos utilizar a linguagem formal. Na tirinha acima podemos notar a presença da linguagem formal e informal

Como falamos, a linguagem informal tem ganhado cada vez mais espaço nas comunicações de empresas que buscam ter um relacionamento mais direto com o seu público. Mas é possível usar a informalidade no atendimento ao cliente, depende de algumas coisas:

- **Quem são os clientes e produtos ou serviços vendidos?**
- **Quais são os valores e missão da empresa?**
- **Qual o motivo do cliente entrar em contato?**



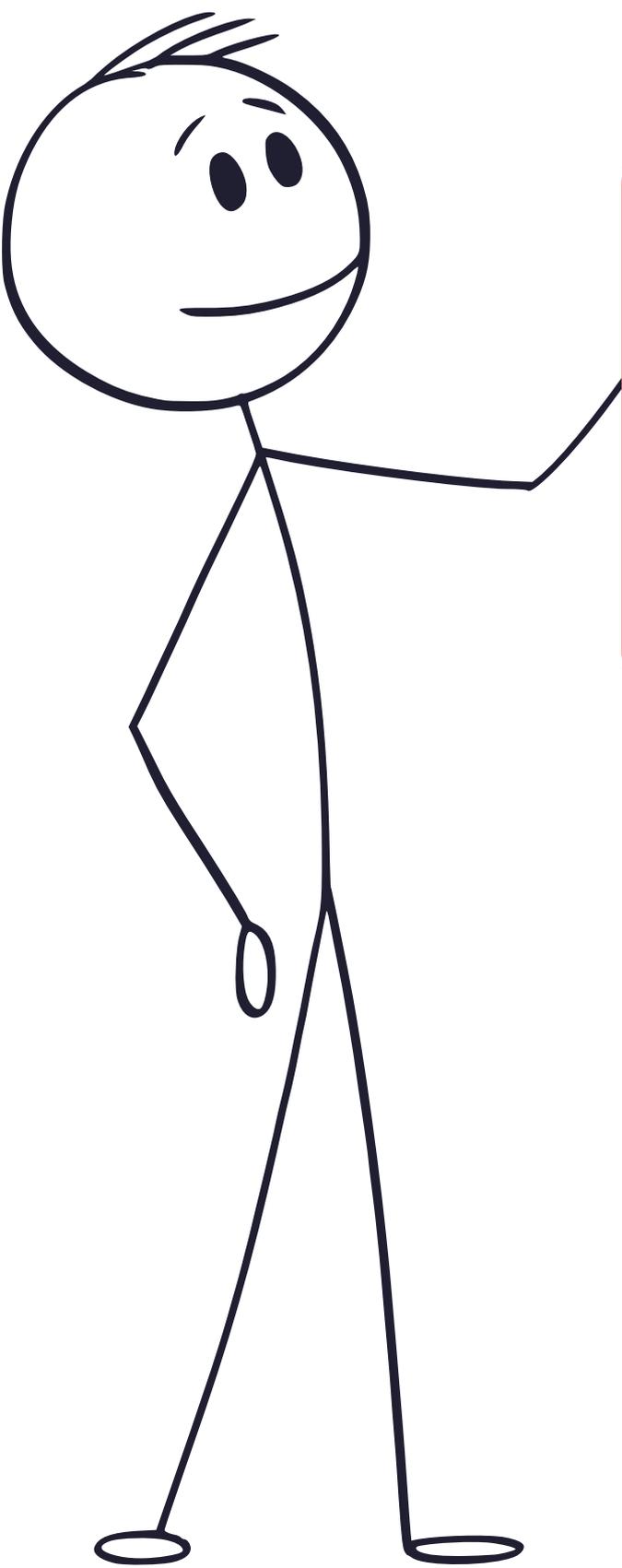


Pensando nisso, uma das principais vantagens da linguagem informal é a liberdade que o agente tem para se comunicar. Sem ficar preso a roteiros ou a pressão da norma culta, consegue trazer um diálogo mais leve e, ainda assim, responder às necessidades do comprador.

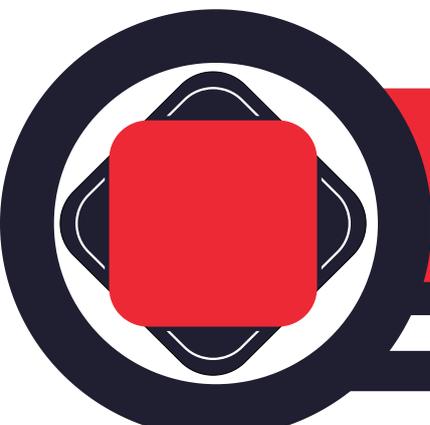


É exatamente esse atendimento personalizado e humanizado que permite a fidelização dos clientes, uma vez que a experiência do usuário tenha sido positiva. Por outro lado, quando falamos sobre formalidade e informalidade no atendimento, é sempre importante saber dosar ou até mesmo impor limites.

Então, por mais que uma empresa adote uma postura e um tom de voz mais informal, isso pode não significar que o uso de gírias é bem aceito. No fim, essa questão pode acabar sendo vista como falta de profissionalismo.



Até mesmo algumas expressões regionais ou cotidianas que utilizamos sempre, como “beijos” no final do diálogo podem ser mal interpretadas. A questão é que, mesmo quando adotamos uma linguagem informal, devemos entender que ainda assim estamos falando com clientes e não com amigos ou familiares.



Linguagem formal: vantagens e desafios

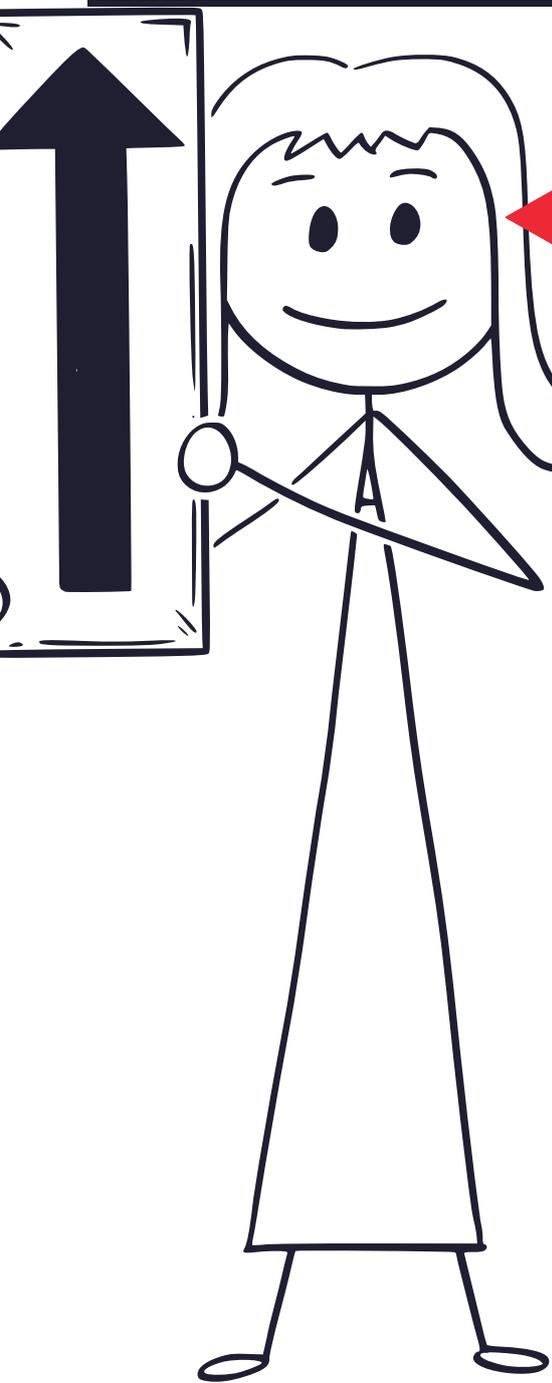


Se o excesso de informalidade pode ser mal interpretado pelo cliente, a verdade é que a linguagem formal não está muito longe desse cenário. A maioria dos compradores está mais acostumada à formalidade no atendimento. Então, caso uma marca opte por essa abordagem na comunicação, os clientes estão mais acostumados e isso não causará nenhum tipo de estranhamento.

Entretanto, um dos principais desafios da linguagem formal é a dificuldade na recepção das mensagens, fazendo com que a comunicação não seja clara e objetiva.

Ou seja, o excesso de formalidade pode fazer com que os consumidores tenham problemas em entender o que está sendo dito, algo que é extremamente prejudicial para os dois lados.

Em alguns casos, a tentativa de soar extremamente formal pode fazer com que o agente cometa erros na norma culta, o que pode atrapalhar a comunicação com o consumidor.



Outra questão é que o excesso de formalidade pode afetar o relacionamento com o usuário, que não se sente conectado com uma marca que aposta integralmente na linguagem formal.

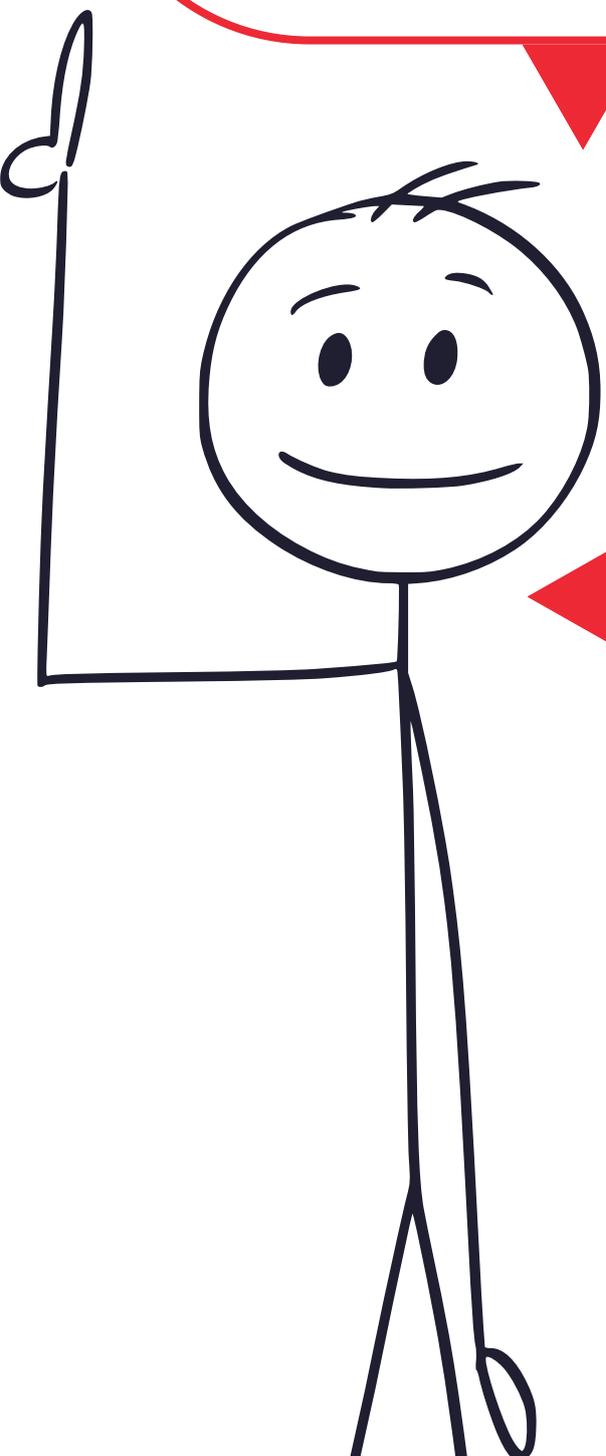
A verdade é que cada cliente possui culturas, valores e expectativas diferentes, por mais que façam parte de um mesmo nicho.

Isso significa que a empresa deve sempre procurar conhecê-lo e entender o tipo de linguagem que ele utiliza, para então adequar a sua de maneira apropriada, respeitando os limites, com respeito e bom senso.

Exemplo de linguagem formal

"Doutor Armando seguiu até a esquina para encontrar o filho que chegava da escola, enquanto Maria, sua esposa, preparava o almoço.

Quando chegaram em casa, Armando e seu filho encontraram Dona Maria na cozinha preparando uma das receitas de família, o famoso bolo de fubá cremoso, a qual aprendera com sua avó Carmela."



Exemplo de linguagem informal

"O Doutor Armando foi até a esquina esperá o filho que chegava da escola. Nisso, a Maria ficou em casa preparando o almoço.

Quando eles chegarão em casa a Maria tava na cozinha preparando a famosa receita da família boa pra caramba o bolo de fubá cremoso. Aquele que ela aprendeu cum a senhora Carmela anos antes da gente se casá."

No primeiro exemplo, o texto segue as regras gramaticais de concordância e pontuação.

Já no segundo, o texto não segue as normas da língua culta, ou seja, apresenta erros gramaticais, ortográficos e falta de pontuação.

