



CHECKLIST ***ATENDIMENTO***

O que é um CHECKLIST:

É uma lista de verificação, um tipo de auxiliar de trabalho usado para REDUZIR AS FALHAS

Objetivo:

É utilizado para evitar esquecimento ou desatenção diária em padrões da empresa.



1. FARDAMENTO COMPLETO

É indispensável a utilização de todos os itens que compõe o fardamento.

- 1. Blusa da empresa devidamente limpa e passada.*
- 2. Touca para impedimento de queda de cabelos*
- 3. Avental para proteção do atendimento no granel*
- 4. Luvas descartáveis (quando necessário)*
- 5. Calça na cor padrão da empresa*
- 6. Sapato fechado*



2. APRESENTAÇÃO PESSOAL

O funcionário deve estar em total condições de prestar o atendimento,

- 1. Cabelos devidamente cortados*
- 2. Maquiagem leve*
- 3. Unha feita*
- 4. Barba feita*
- 5. Não utilizar perfumes com cheiro forte demais*



3. LINGUAGEM CORPORAL

A comunicação não verbal, por vezes chamada linguagem corporal, é o envio de mensagens através de expressões faciais, gestos, movimentos corporais e até tons de voz.

- 1. Postura aberta, indicando receptividade e acolhimento*
- 2. Sempre humilde e atento ao cliente*
- 3. Manter olhos nos olhos*
- 4. Afetividade e atendimento caloroso*
- 5. Manter sintonia entre falas e gestos*
- 6. Manter raio de aproximação de 1,5m*



NÃO TOLERE:

1. Atendentes faltando alguma parte necessária do fardamento da empresa
2. Atendimento frio, desinteresse no cliente e impaciência
3. Falta de respeito interno com os demais colaboradores
4. Qualquer tipo de intimidação interna por parte dos colaboradores
5. Faltas constantes
6. Descompromisso com a missão e cultura da empresa

**VAMOS A
ANÁLISE?**



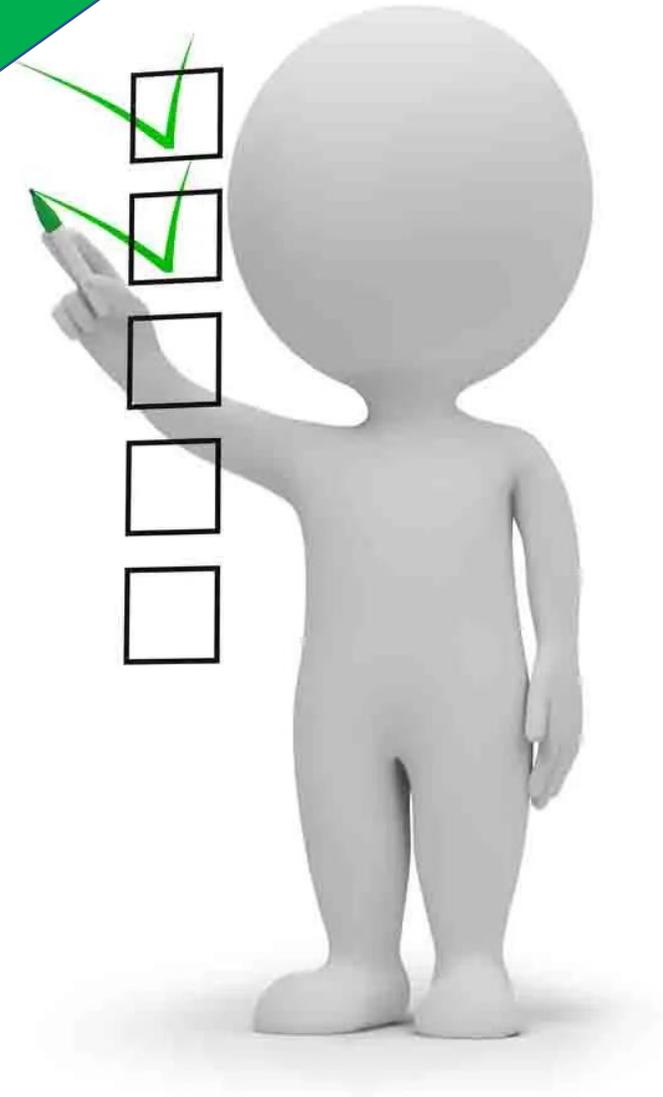
FARDAMENTO COMPLETO:

- 1. Blusa da empresa devidamente limpa e passada ()**
- 2. Touca para impedimento de queda de cabelos ()**
- 3. Avental para proteção do atendimento no granel ()**
- 4. Luvas descartáveis (quando necessário) ()**
- 5. Calça na cor padrão da empresa ()**
- 6. Sapato fechado ()**



APRESENTAÇÃO PESSOAL:

- 1. Cabelos devidamente cortados ()**
- 2. Maquiagem leve ()**
- 3. Unha feita ()**
- 4. Barba feita ()**
- 5. Não utilizar perfumes com cheiro forte demais ()**



LINGUAGEM CORPORAL:

1. *Postura aberta, indicando receptividade e acolhimento ()*
2. *Sempre humilde e atento ao cliente ()*
3. *Manter olhos nos olhos ()*
4. *Afetividade e atendimento caloroso ()*
5. *Manter sintonia entre falas e gestos ()*
6. *Manter raio de aproximação de 1,5m ()*



POR QUE SOMOS TÃO IMPORTANTES PARA OS CLIENTES?

Toda nossa necessidade é a satisfação do cliente. Por isso, diariamente avaliamos os itens que consideramos fundamentais para um excelente atendimento.