

## **EXCELÊNCIA EM ATENDIMENTO**

Como atingir níveis de excelência em atendimento foi um dos principais ensinamentos da palestra ministrada hoje, dia 22, pelo escritor Cícero Gomes Ribeiro, na sede do CDLRio, com o apoio do Sindilojas-Rio. Durante o evento, o palestrante enfatizou de maneira didática, técnicas bem-humoradas sobre a importância de surpreender as expectativas dos clientes. Entre as abordagens, destacou os deveres que os profissionais de atendimento precisam ter para obter sucesso na relação com os consumidores: é necessário conhecer os produtos da empresa; identificar as necessidades do cliente, atender com presteza, ser um ouvinte perfeito e conhecer a concorrência. Reportagem a ser publicada na edição de dezembro da revista Empresário Lojista.