



ASSOCIAÇÃO  
BRASILEIRA  
DE NORMAS  
TÉCNICAS



# INOVE COM NORMAS TÉCNICAS

2ª Edição



# QUALIDADE NO ATENDIMENTO



ASSOCIAÇÃO  
BRASILEIRA  
DE NORMAS  
TÉCNICAS



APRESENTAM:

# QUALIDADE NO ATENDIMENTO!

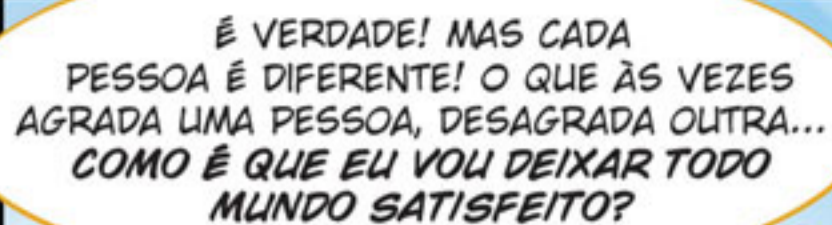
MANHÃ MOVIMENTADA NO  
COMÉRCIO DA CIDADE...



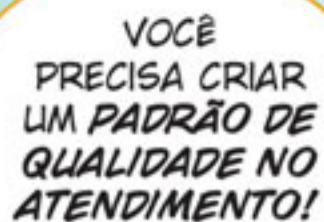




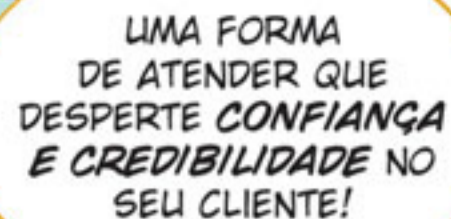




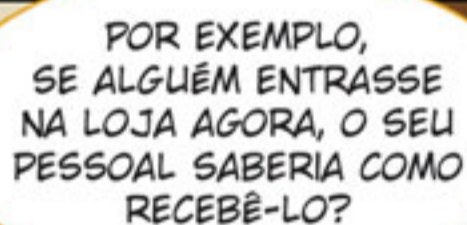
É VERDADE! MAS CADA PESSOA É DIFERENTE! O QUE ÀS VEZES AGRADA UMA PESSOA, DESAGRADA OUTRA... COMO É QUE EU VOU DEIXAR TODO MUNDO SATISFEITO?



VOCÊ PRECISA CRIAR UM PADRÃO DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO!



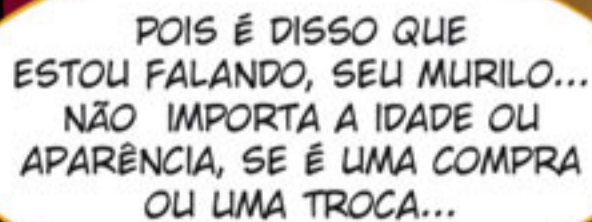
LIMA FORMA DE ATENDER QUE DESPERTE **CONFIANÇA** E **CREDIBILIDADE** NO SEU CLIENTE!



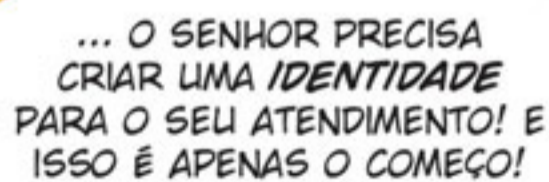
POR EXEMPLO, SE ALGUÉM ENTRASSE NA LOJA AGORA, O SEU PESSOAL SABERIA COMO RECEBÊ-LO?



BEM... TALVEZ NÃO...



POIS É DISSO QUE ESTOU FALANDO, SEU MURILO... NÃO IMPORTA A IDADE OU APARÊNCIA, SE É UMA COMPRA OU UMA TROCA...



... O SENHOR PRECISA CRIAR UMA **IDENTIDADE** PARA O SEU ATENDIMENTO! E ISSO É APENAS O COMEÇO!



COMO ASSIM?



ELE ENCONTRA TUDO AQUILO QUE PROCURA, SEJA UM PRODUTO OU UMA NOVIDADE?



E O MELHOR... TUDO ISSO É FEITO AO MESMO TEMPO, NO MESMO ATENDIMENTO?



NOSSA, SOFIA! SÃO MUITAS INFORMAÇÕES... COMO É QUE EU VOU PODER CUIDAR DE TANTOS DETALHES?



QUER UMA DICA SIMPLES? VOCÊ CONHECE A **NORMA DE QUALIDADE DE SERVIÇO PARA PEQUENO COMÉRCIO**?



NORMA? ISSO NÃO É COISA PARA GRANDES EMPRESAS?



CLARO QUE NÃO! O FATO DE SER PEQUENO NÃO SIGNIFICA QUE VOCÊ NÃO PODE **PENSAR GRANDE!**

MUITO PELO CONTRÁRIO... O USO DAS NORMAS AJUDA QUALQUER EMPRESA A EVITAR ERROS, DESCOBRIR OPORTUNIDADES, EVITAR DESPERDÍCIOS E RETRABALHOS, E PLANEJAR O SEU FUTURO!





COM A **VANTAGEM** DE QUE AS **NORMAS** TRAZEM UM CONHECIMENTO DESENVOLVIDO, TESTADO E APROVADO POR PROFISSIONAIS DA ÁREA!



É UMA GRANDE OPORTUNIDADE PARA QUALQUER EMPRESÁRIO **INOVAR** NO SEU NEGÓCIO!



MAS É DIFÍCIL APLICAR ESSA NORMA, SOFIA?

DIFÍCIL É SOBREVIVER EM UM MERCADO COMPETITIVO SEM ESSA NORMA!



ELA FOI CRIADA ESPECIALMENTE PARA O **PEQUENO COMÉRCIO!**



ELA FUNCIONA COMO UM VERDADEIRO **CHECK LIST**, QUE AJUDA VOCÊ A VERIFICAR SEU ESTÁGIO ATUAL E A CRIAR UM PADRÃO DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO...



... QUE SERVIRÁ PARA TREINAR E AVALIAR SEUS FUNCIONÁRIOS, APLICANDO, NA PRÁTICA, ESSE **PADRÃO DE EXCELÊNCIA!**



ATRAVÉS  
DESSA NORMA, QUAL-  
QUER ESTABELECIMENTO  
PODE **MELHORAR A  
QUALIDADE DOS  
SEUS SERVIÇOS...**

... E, COM ISSO,  
**MELHORAR O SEU  
DESEMPENHO!**

COMO  
ASSIM?

É SIMPLES! COM O USO  
DA NORMA, É POSSÍVEL MELHORAR  
A FORMA DE **ADMINISTRAR**  
SEU NEGÓCIO!

E MELHORAR A SUA IMAGEM  
DIANTE DOS SEUS CLIENTES...

... AUMENTANDO A PERCEPÇÃO  
DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS  
OFERECIDOS!

ESSA NORMA  
TAMBÉM OFERECE  
OPORTUNIDADES PARA  
QUE SEUS FUNCIONÁRIOS  
SE DESENVOLVAM E  
CONTRIBUAM PARA O  
**CRESCIMENTO DA  
SUA EMPRESA!**

**NOTA  
10**



ESSA VANTAGEM SÓ É POSSÍVEL  
GRAÇAS A UMA PARCERIA DO  
**SEBRAE** COM A **ABNT** (ASSOCIAÇÃO  
BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS)!



COM CERTEZA  
É UM INVESTIMENTO  
QUE TRAZ **RETORNO  
FINANCEIRO!**



O OBJETIVO DESSA PARCERIA É CAPACITAR E TORNAR OS PEQUENOS NEGÓCIOS  
BRASILEIROS MAIS COMPETITIVOS! AFINAL, ELES TÊM UMA IMPORTANTE  
PARTICIPAÇÃO NA GERAÇÃO DE RENDA E EMPREGOS NO NOSSO PAÍS!



E COMO EU FAÇO  
PARA ADQUIRIR  
ESSA NORMA?

É SÓ ENTRAR  
EM CONTATO COM  
A **ABNT** OU O  
**SEBRAE!**



**ASSOCIAÇÃO  
BRASILEIRA  
DE NORMAS  
TÉCNICAS**

[www.abnt.org.br](http://www.abnt.org.br)  
[cit@abnt.org.br](mailto:cit@abnt.org.br)  
(11) 3017-3646



[www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br)  
Tel: 0800-570-0800  
ou ligue para a agência  
da sua cidade

OU ATRAVÉS DO PORTAL DOS  
PEQUENOS NEGÓCIOS! UM LOCAL  
COM MUITAS DICAS E CONTEÚDO  
SOBRE NORMAS TÉCNICAS!



<http://portalmpe.abnt.org.br>

BOM... SE AS  
NORMAS SÃO TÃO  
IMPORTANTES, TODA  
EMPRESA DEVERIA FAZER  
USO DELAS,  
NÃO É?

COM CERTEZA!  
NO BRASIL, OS  
PEQUENOS NEGÓCIOS  
VÊM EXPLORANDO ESSE  
CAMINHO E DESCOBRINDO  
AS SUAS  
VANTAGENS!

ALIÁS, SEU MURILO,  
O SENHOR NÃO ACHA QUE O  
SEU NEGÓCIO **MERECERESSA**  
**OPORTUNIDADE?**

ESTÁ BEM,  
SOFIA! VOCÊ ME  
CONVENCEU, QUERO  
CONHECER ESSA  
NORMA!

ALGUNS MESES SE PASSARAM...



... E DEPOIS DE MUITO TRABALHO, DEDICAÇÃO...



... TREINAMENTO E MELHORIAS, A LOJA VOLTA A RECEBER UMA CLIENTE MUITO ESPECIAL!



SEU MURILO!  
PELO VISTO OS  
NEGÓCIOS VÃO  
MUITO BEM!

MELHORES  
DO QUE NUNCA,  
SOFIA!



EU NEM  
SEI COMO TE  
AGRADECER!

DESDE QUE  
IMPLANTAMOS A  
NORMA DE QUALIDADE  
DE SERVIÇO, MUITA  
COISA MUDOU!

QUE NOTÍCIA  
BOA!



OS FUNCIONÁRIOS ESTÃO MAIS MOTIVADOS, OS CLIENTES ESTÃO NOS INDICANDO, NOSSO FATURAMENTO AUMENTOU...

REALMENTE, VOCÊ ESTAVA CERTA... FALTAVA PRA NOSSA LOJA UMA IDENTIDADE NO ATENDIMENTO!

É ASSIM QUE SE FALA! PARABÊNS!!



MAS NEM TUDO MUDOU, NÃO É, SEU MURILO?

COMO ASSIM? EU SEGUI A NORMA À RISCA!



EU AINDA ESTOU VENDO O PÉ DE PIMENTA ALI NA PORTA!



SABE COMO É, SOFIA... TAMBÉM NÃO CUSTA NADA CUIDAR DA SORTE, NÉ?

E VOCÊ, LEITOR? JÁ PENSOU COMO UM ATENDIMENTO DE QUALIDADE PODERIA MUDAR O RUMO DO SEU NEGÓCIO?



FIM



"Inove com Normas Técnicas - Qualidade no Atendimento" - é um título feito com exclusividade para o SEBRAE e ABNT, publicação da Montandon & Dias Com. Editora Ltda - Rua Santo Egídio, 167 - S. Paulo - SP - 02461-010  
Tel: (11) 2281-8866 | [www.qualidadeemquadrinhos.com.br](http://www.qualidadeemquadrinhos.com.br) | [info@qualidadeemquadrinhos.com.br](mailto:info@qualidadeemquadrinhos.com.br)  
Diretor: Alexandre T. Montandon | ©2011 Todos os direitos reservados ao SEBRAE e ABNT. É proibida a reprodução parcial ou total desta obra | 1ª Edição: Agosto/2011 | 2ª Edição: Abril/2012.



**ASSOCIAÇÃO  
BRASILEIRA  
DE NORMAS  
TÉCNICAS**



## ***Ao sucesso!***

Os Pequenos Negócios brasileiros já superam a marca de 6 milhões e empregam mais de 14 milhões de trabalhadores (mais da metade da mão de obra com carteira assinada no país). Constituem, portanto, um vigoroso pilar econômico e social, principalmente diante da constatação de que elas representam 99% de todas as empresas instaladas no país e que contribuem com uma fatia de 20% do Produto Interno Bruto (PIB).

O incentivo à inovação e ao empreendedorismo vem abrindo cada vez mais portas aos Pequenos Negócios e, hoje, elas ocupam importantes nichos em todos os setores produtivos, predominando o comércio, com mais de 50% dos negócios. Entretanto, mais do que a coragem de se lançar ao mercado, é preciso ter persistência para permanecer nele.

A aplicação adequada de ferramentas de gestão e produção impõe desafios. É neste ponto que as normas técnicas surgem como fortes aliadas das empresas que buscam a competitividade, o acesso a mercados e o sucesso. A parceria entre a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) oferece aos Pequenos Negócios uma ponte para essa travessia.

### **ABNT**

*Associação Brasileira  
de Normas Técnicas*

### **SEBRAE**

*Serviço Brasileiro de Apoio  
às Micro e Pequenas Empresas*