

Os 3 passos para lidar com reclamações – por: Luciano Fregapani

1º Ouça

O primeiro passo quando da reclamação de um cliente é ouvi-lo com toda a atenção e interesse, fazendo com que o cliente sinta realmente que tudo que está falando está sendo absorvido por você.

Jamais contrarie o cliente, discorde ou tente tirar a razão dele. Nesta fase é fundamental passar sensação que você está entendendo os motivos do cliente e que está sensibilizado com o problema. “Sinais de positivo” com a cabeça, são fundamentais para passar esta sensação de entendimento, bem como mãos para trás demonstram abertura para receber a reclamação. Evite cruzar os braços, pois passam a sensação de reatividade ao problema.

Lembre-se: entender não significa discordar, nem concordar, mas sim sensibilizar-se. Evite tomar decisões precipitadas ou ações impensadas na intenção de dar a solução rapidamente. Primeiro ouça tudo com atenção, para que possa entender os reais motivos do problema, e, principalmente, as expectativas do cliente com relação a solução.

Quando o cliente chegar muito nervoso, procure acalmá-lo, conduzindo-o até um ambiente mais tranquilo, de preferência, em que tenha um confortável lugar para ele sentar-se. (pessoas em pé são mais agressivas, partem mais para o ataque e são menos sensíveis à argumentação).

Evite a tradicional posição de escritório, você ficando atrás da mesa e o cliente na frente, isto gera uma sensação de defesa de sua parte e dificulta o diálogo. Posicione-se próximo ao cliente, sem mesa no meio, pois a proximidade vai passar ainda mais a sensação de interesse e atenção pelo problema.

O mesmo vale para o atendimento de balcão: jamais ouça uma reclamação detrás do balcão; aproxime-se do cliente pela frente do balcão e ouça seus motivos com atenção. Também evite interromper o cliente enquanto relata o problema, pois vai deixá-lo ainda mais irritado.

Pedir alguns detalhes ajuda também a passar a sensação de interesse pelo problema. Lembre-se, nesta fase o importante é deixar que o cliente desabafe. A necessidade dele neste momento é ser ouvido. Satisfaça-a!

Assista & Reflita do Club 33

2º Desculpe-se

Após ouvir todos os motivos, antes de dar qualquer solução, o importante é desculpar-se. O pedido de desculpas visa ratificar sua posição de entendimento do problema e disposição para solucioná-lo.

Lembre-se, nesta hora não interessa se você não é o responsável direto pelo problema que gerou a reclamação, você, sim, está representando a empresa junto ao cliente e deverá pedir desculpas pela empresa. Jamais coloque a culpa em algum colega ou setor, ou mesmo no fornecedor.

O cliente comprou de sua empresa e ela é a responsável pela situação gerada. Um exemplo clássico é a reclamação do cliente pela falta de um produto e a tradicional resposta: o fornecedor atrasou a entrega.

Lamento, mas se o problema foi gerado pelo fornecedor, você escolheu errado seu fornecedor e seu cliente não tem nada a ver com isso.

3º Dê a solução

Após ser ouvido, receber o pedido de desculpas, o que mais interessa ao cliente é a solução.

Nesta fase evite explicações prolongadas ou justificativas, apresente a solução! E lembre-se: desculpas não são motivos! O que o cliente quer nesta etapa são providências, é sentir seu empenho em resolver o problema e achar uma solução. Mas não esqueça: jamais deixe para dar a solução mais tarde ou no outro dia. “Vamos verificar o que houve” não é solução.

Se não depender de você, procure a pessoa responsável que pode ajudá-lo, mas não deixe de dar a solução na hora. É importante salientar que o cliente fez a reclamação para você, portanto nada de passá-lo adiante; você deve acompanhar a solução do problema até o fim, mesmo que o problema não tenha sido causado por você ou pelo setor em que trabalha.

Se tiver que encaminhá-lo a outro setor, acompanhe-o até lá, e permaneça com ele até ser dada a solução. O cliente reclamou para você, você tem obrigação de ir até o fim. Isto vai demonstrar o interesse, o comprometimento e o respeito da empresa pelo cliente. A pior coisa para o cliente é ficar passando de um para o outro e não ter seu problema resolvido, e pior, ter que repetir a estória várias vezes até achar que possa resolvê-lo, se achar!

A maioria das pesquisas de satisfação de cliente mostra que 95% dos clientes que reclamam voltam a comprar se suas reclamações são atendidas prontamente e rapidamente.

Fonte:

<http://www.parlante.com.br/palestrasepalestrantes/palestrantes/artigos.asp?c=125>