

## **PRIMEIRAMENTE, O QUE É GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES?**

---

A gestão de reclamações de clientes trata-se do desenvolvimento de estratégias para garantir a resolução dos problemas dos consumidores da melhor maneira possível ao mesmo tempo que aprofunda o relacionamento com eles, garantindo que eles voltem a fazer negócios com a empresa no futuro.

Esse processo inclui desde o recebimento das reclamações, até o processamento delas pelo departamento mais apropriado e até mesmo a coleta e análise dos feedbacks.

Vale destacar que fazer a gestão de reclamações é crucial para que as companhias retenham seus clientes. Até porque, conforme mostraram alguns estudos sobre o tema, 49% dos consumidores procuram a concorrência, mesmo que sejam fiéis a uma marca, caso tenham uma experiência de atendimento má.

Adicionalmente, as possibilidades de os consumidores comprarem novamente com uma empresa caso as suas reclamações sejam resolvidas rapidamente aumenta em 2 a 4 vezes.

## **QUAIS SÃO OS TIPOS DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES?**

---

Entre os principais tipos de reclamações de clientes estão:

- tempo de espera no atendimento;
- mau funcionamento do produto ou serviço;
- vendedores despreparados;
- atraso na entrega;
- falta de resposta ou demora para serem atendidos nos canais de atendimento, como as redes sociais ou email.
- mudanças sem aviso nos produtos ou serviços;

- respostas insatisfatórias dos vendedores;

Além disso, temos também as reclamações comuns **específicas da sua empresa, produto e serviço**.

De qualquer forma, elas precisam ser resolvidas rapidamente para garantir a fidelização dos clientes.

### **QUAIS SÃO OS 6 ETAPAS DA GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES?**

As 6 ETAPAS da gestão de reclamações dos clientes são:

- recebimento da reclamação;
- procura por uma solução;
- garantia da qualidade do atendimento e suporte prestado;
- eficiência da resposta oferecida pela empresa;
- recolha de dados para análise de processos;
- busca de melhorias nos processos da organização.

### **Como fazer a gestão de reclamações dos clientes?**

Para fazer a gestão de reclamações dos clientes:

- antecipe problemas e prepare-se para eles;
- preze pela rapidez;
- peça desculpas pelo transtorno;
- realize formação constantes de atendimento;
- aprenda como lidar com as reclamações de clientes;
- faça o registo de reclamação de clientes;
- monitore os tipos de reclamações de clientes que chegam;
- compartilhe as reclamações recorrentes com outros colegas de trabalho;

- faça pesquisas de satisfação;
- tenha múltiplos canais de atendimento integrados;

Descrição das etapas:

### 1. Antecipe problemas e prepare-se para eles

O primeiro passo para uma gestão de reclamações de clientes que seja eficiente é se **preparar para potenciais problemas e deixar as respostas acessíveis** para os atendentes da empresa.

Faça uma **lista de problemas comuns que chegam até a sua empresa** e quais são as principais reclamações. Depois, **organize as melhores respostas e soluções** para cada situação.

A regra é: **se existem reclamações recorrentes, crie uma resposta** que resolva a questão e deixe-a acessível para a sua equipe de atendimento.

Para isso, você pode criar uma **base de conhecimento** que reúna perguntas e respostas a problemas comuns que chegam até a empresa.

Dessa forma, ao identificar uma reclamação, o atendente pode recorrer a esse conteúdo e solucionar rapidamente a questão, o que nos leva a próxima dica.

### 2. Preze pela rapidez

Preze pela rapidez no atendimento. Nada de deixar os consumidores a esperar minutos para falarem com um colaborador ou, pior ainda, precisarem ser transferidos para múltiplas pessoas.

### 3. Peça desculpas pelo transtorno

Assim que receber a reclamação, é necessário pedir desculpas sinceras pelo transtorno causado. Porém, não deixe que os clientes sintam que você ficou chateado. Por isso, não se esqueça de agradecer pelo contato.

O ideal é entregar uma experiência positiva para os consumidores. Faça com que eles se sintam ouvidos. Tente entender o lado deles para, então, propor uma solução adequada.

#### 4. Realize formação constantes em atendimento

Ainda no sentido de preparar os profissionais da sua empresa para lidarem com as reclamações de clientes, formação em atendimento constante é um passo fundamental.

Em conjunto com as boas práticas do setor, também é importante que os atendedores **dominem tudo sobre o produto ou serviço comercializado** e estejam cientes de atualizações.

Assim, eles não ficam perdidos na hora de responder às reclamações e podem resolvê-las mais rapidamente, sem precisar repassar o contato para outro colaborador mais experiente.

#### 5. Aprenda como lidar com as reclamações de clientes

Geralmente, quando um cliente faz uma reclamação, há um problema a ser resolvido. Por isso, uma boa gestão está muito relacionada ao comportamento diante dessa questão.

Para isso indicamos algumas boas práticas de **como lidar com as reclamações de clientes**:

- ouça com completa atenção o que seu cliente tem a dizer;
- pratique a escuta ativa;
- mantenha a calma;
- fale de maneira clara;
- priorize a solução do problema.

#### 6. Faça o registo de reclamação de clientes

A gestão de reclamações de clientes **não** está relacionada apenas a resolver problemas, mas também a **controlar, registrar e avaliar essas questões**.

#### 7. Monitore os tipos de reclamações de clientes que chegam

Além de registrar, a gestão também faz a **análise dos tipos de reclamações de clientes** que chegam na empresa, quais se repetem, quais são isoladas, qual é o impacto que elas trazem para a empresa mais. A vida do gestor é cercada por dados.

Para relembrar, entre os **tipos de reclamações de clientes** estão:

- reclamações sobre um problema existente, mas que **não** pode ser resolvido de imediato, geralmente, relacionado a problemas no produto e no serviço;
- reclamações de um cliente em específico, em alguns casos infundada;
- reclamações sobre erros no pedido ou atrasos;
- reclamações sobre a qualidade do produto ou serviço;
- reclamações sobre o atendimento, entre outras possibilidades.

Além do tipo de reclamação, é importante que você monitore também **quais os problemas específicos mais comuns**. Essa ação fornece insights que podem ser úteis para identificar problemas na empresa.

## 8. Faça pesquisas de satisfação

Assim que acabar o atendimento ao cliente, faça uma pesquisa de satisfação. Pergunte se o problema foi resolvido e se o consumidor voltaria a fazer negócios com a empresa. Assim, você mostra que a organização está preocupada em melhorar.

Ademais, é indicado realizar pesquisas constantes para antecipar reclamações. Até porque algumas pessoas podem ter vergonha de ligar para a empresa para relatar um problema, mas ficam mais abertas a responder quando questionadas imediatamente após a compra.