



O CONFLITO EM SITUAÇÕES DE ATENDIMENTO AO CLIENTE



TER INFORMAÇÃO

PARA SABER RESOLVER PROBLEMAS

TER COMPETÊNCIA
TÉCNICA

TER MEIOS SUFICIENTES

SABER COMUNICAR

TER CONTROLO EMOCIONAL

E

TER INTERESSE EM RESOLVER OS PROBLEMAS

EM SITUAÇÃO DE CONFLITO O ATENDEADOR DEVE:

- ❑ NÃO RESPONDER À AGRESSIVIDADE VERBAL
- ❑ CONTROLAR AS EMOÇÕES
- ❑ ASSUMIR POSTURA CALMA
- ❑ DEIXAR DESABAFAR
- ❑ UTILIZAR ATITUDES DE REFORMULAÇÃO EMPÁTICA EXPLORATÓRIAS
- ❑ EVITAR ATITUDES DE AVALIAÇÃO E INTERPRETAÇÃO
- ❑ IDENTIFICAR O PROBLEMA SUBJACENTE AO CONFLITO
- ❑ IGNORAR AS CARGAS EMOCIONAIS INERENTES AO CONFLITO
- ❑ UTILIZAR AS TÉCNICAS DE ESCUTA ACTIVA
- ❑ MOSTRAR INTERESSE PELO CASO DO CLIENTE
- ❑ CENTRAR A COMUNICAÇÃO NA RESOLUÇÃO DO PROBLEMA
- ❑ AVANÇAR COM ALTERNATIVAS VIÁVEIS

*TRANSFORMAR O CONFLITO EM PROBLEMA
PARA ENCONTRAR SOLUÇÕES*



ACEITAR AS RECLAMAÇÕES

-  OUVIR COM INTERESSE
-  ANALISAR A SITUAÇÃO
-  NÃO SE COLOCAR NA SITUAÇÃO DE CULPADO
-  NÃO ANTECIPAR SOLUÇÕES ANTES DE ANALISAR

COMO TRATAR AS RECLAMAÇÕES

DAR AO CLIENTE O RESPEITO QUE ELE MERECE

-  ATENDER COM CONSIDERAÇÃO SEJA QUEL FOR A SUA ATITUDE
-  EVITAR TER MEDO DE QUE A FALTA SEJA NOSSA
-  NÃO MOSTRAR DESINTERESSE

MANTER A CALMA

-  APESAR DA SUA ATITUDE OU INSATISFAÇÃO
-  PROCURAR ESCLARECER O MOTIVO DA RECLAMAÇÃO



COMO TRATAR AS RECLAMAÇÕES

SER OBJECTIVO NA APRECIACÃO DO CASO

- 🧑 SER CUIDADOSO NO JULGAMENTO DO CASO
- 🧑 SE O ERRO É NOSSO OU DA EMPRESA DEVEMOS RECONHECÊ-LO
- 🧑 SE O ERRO É DO CLIENTE TER O MÁXIMO DE TACTO E FIRMEZA CORTÊS

SER DILIGENTE

- 🧑 INFORMAR O CLIENTE SOBRE O QUE VAMOS FAZER INDICANDO O PROCESSO E O PRAZO PROVÁVEL
- 🧑 ACOMPANHAR O CASO ATÉ À SUA RESOLUÇÃO

PENSAR NO FUTURO

- 🧑 AS REPERCUSSÕES DA RECLAMAÇÃO SERÃO POSITIVAS E O NOSSO PRESTÍGIO E O DA EMPRESA SERÃO REFORÇADOS SE A RECLAMAÇÃO FOR BEM TRATADA



A FORMULAÇÃO DE PERGUNTAS POR PARTE DO ATENDEDORE DEVE OBEDECER A DETERMINADAS REGRAS

[?] COLOCAR UMA QUESTÃO DE CADA VEZ

[?] SER BREVE, DIRECTO E CONCISO

[?] FAZER PERGUNTAS:

- CONCRETAS

- DE MODO A NÃO INDUZIR NO CLIENTE UMA RESPOSTA DO TIPO “SIM” OU “NÃO”

[?] EVITAR PERGUNTAS QUE:

- POSSAM SER INTERPRETADAS COMO CONTENDO SEGUNDAS INTENÇÕES

- CONTENHAM JUÍZOS OU CRÍTICAS

- LEVEM O CLIENTE A SENTIR-SE ALVO DE MANIPULAÇÕES ABUSIVAS



SABER ARGUMENTAR E PERSUADIR

SABER ATENDER COM PROFISSIONALISMO E EFICIÊNCIA, NÃO CARECE, SOMENTE, DE UMA CORRECTA FORMULAÇÃO DE PERGUNTAS E UMA CONSTRUÇÃO DE RESPOSTAS BEM ELABORADAS. É, TAMBÉM, NECESSÁRIO SABER ARGUMENTAR E PERSUADIR.

A PERSUASÃO ENCONTRA-SE, FREQUENTEMENTE, LIGADA À MANIPULAÇÃO, SENDO, CONTUDO, ACTOS DISTINTOS.

PERSUADIR É CONSEGUIR O COMPORTAMENTO DESEJADO NO INTERLOCUTOR, ATRAVÉS DE UMA COMUNICAÇÃO ADEQUADA.

PRETENDE-SE, ASSIM, QUE AS MENSAGENS EMITIDAS, DESENCADEIEM NO INTERLOCUTOR UMA ACÇÃO QUE VÁ AO ENCONTRO DO OBJECTIVO VISADO PELO “PERSUASOR” (EX. ACEITAÇÃO DE UM PEDIDO DE DESCULPAS, OBTENÇÃO DE UM EMPRÉSTIMO, VENDA DE UM PRODUTO, PAGAMENTO DE UMA DÍVIDA, ETC...).



SABER ARGUMENTAR E PERSUADIR

PARA SE CONSEGUIR QUE O CLIENTE ACEITE OS ARGUMENTOS DO ATENDEDOR, É NECESSÁRIO:

- ◇ QUE OS ARGUMENTOS RESPONDAM ÀS EXPECTATIVAS DO CLIENTE;
- ◇ QUE A LINGUAGEM UTILIZADA SEJA ADEQUADA AO NÍVEL SÓCIO - CULTURAL DO CLIENTE;
- ◇ QUE SEJA POSSÍVEL RECORRER A ARGUMENTOS ADICIONAIS, NA CONTINGÊNCIA DE OS PRIMEIROS ARGUMENTOS NÃO PRODUZIREM EFEITOS POSITIVOS.



TRATAR AS OBJECÇÕES

SABER ARGUMENTAR E PERSUADIR

AS OBJECÇÕES DEVEM SER CONSIDERADAS COMO ÚTEIS, UMA VEZ QUE EVIDENCIAM A PREOCUPAÇÃO E O INTERESSE ACTIVO DO CLIENTE E PODEM CONSTITUIR UM MOMENTO PRIVILEGIADO PARA MELHOR INFORMAR O CLIENTE, OU MELHORAR OS NOSSOS SERVIÇOS.

O TRATAMENTO DAS OBJECÇÕES IMPLICA O SEGUIMENTO DE ALGUNS PASSOS:

ENCORAJAR

- LEVE O CLIENTE A EXPLICITAR BEM A SUA OBJECÇÃO.
- NÃO REAJA DIRECTAMENTE ÀS SUAS OBJECÇÕES, COMO SE SENTISSE DIRECTAMENTE ATACADO.
- COLOQUE-SE NO LUGAR DO CLIENTE E MOSTRE QUE O COMPREENDE.

SE REAGIR DESTA FORMA, VERÁ QUE O QUE ERA CONFRONTAÇÃO SE TORNARÁ NUMA SITUAÇÃO EM QUE AS DUAS PARTES PROCURAM SOLUÇÕES.



SABER ARGUMENTAR E PERSUADIR



QUESTIONAR

- NÃO PARTA DO PRINCÍPIO QUE COMPREENDE TOTALMENTE A OBJECÇÃO.
- NÃO SEJA MUITO INSISTENTE, POIS CORRE O RISCO DE PARECER QUE ESTÁ A FAZER UM INTERROGATÓRIO.
- FAÇA PERGUNTAS PARA SABER COM EXACTIDÃO QUAL É A OBJECÇÃO DO CLIENTE - ESCLAREÇA-A.

CONFIRMAR

- RESUMA O QUE OUVIU POR PARTE DO CLIENTE.
- VERIFIQUE QUE COMPREENDEU O QUE ELE LHE QUERIA TRANSMITIR.

ARGUMENTAR

- SE A OBJECÇÃO FOR UM MAL - ENTENDIDO, ESCLAREÇA-O.
- SE A OBJECÇÃO FOR UMA QUEIXA, MOSTRE-SE INTERESSADO, E TENDE SOLUCCIONAR O PROBLEMA.
- APÓS TER ENCONTRADO A OBJECÇÃO TENDE DAR UMA RESPOSTA TÃO ESPECÍFICA QUANTO POSSÍVEL.



SABER ARGUMENTAR E PERSUADIR

CONSOLIDAR

- VERIFIQUE SE O CLIENTE TEM O SEU PROBLEMA RESOLVIDO.
- VEJA SE ELE FICOU SATISFEITO COM A SOLUÇÃO ENCONTRADA.
- CASO O PROBLEMA NÃO ESTEJA RESOLVIDO, TENDE NOVAMENTE DESCOBRIR QUAL A VERDADEIRA OBJECÇÃO.

TEMOS VINDO A ANALISAR UM CONJUNTO DE CARACTERÍSTICAS E ATITUDES QUE O ATENDEOR DEVERÁ EVIDENCIAR PARA QUE SEJA PRESTADO UM **ATENDIMENTO DE QUALIDADE AO CLIENTE**, MAS AINDA NÃO REFERIMOS UM ASPECTO QUE SE TEM REVELADO ESSENCIAL QUE É A

ESCUTA ACTIVA