



# Reclamações de clientes



Índice

**Definir Cliente**

**Identificar as 10 maiores exigências dos nossos clientes**

**Como Resolver uma Reclamação em 10 Pontos**



## O Cliente em 5 Definições:

- \* O cliente é a pessoa mais importante que alguma vez entrou no edifício... seja em pessoa seja fax, carta ou e-mail
- \* O cliente não depende de nós... nós é que dependemos dele.



## O Cliente em 5 Definições: (cont)

\* O cliente não interrompe o nosso trabalho... ele é o fim ultimo do nosso trabalho. Não lhe fazemos um favor... ele é que faz o favor de nos dar uma oportunidade para o servir.

\* O cliente não deve ser o sujeito com que discute, ou que se pretende "levar á certa". Nunca ninguém ganhou em estar contra o cliente.



## O Cliente em 5 Definições: (cont)

**\* O cliente é uma pessoa que nos traz os seus desejos. O nosso trabalho é satisfazê-lo para bem dele e para nosso também.**



## As 10 exigências legítimas dos nossos clientes:

- 1 - Que o atendimento seja amável.
- 2 - Que os prazos anunciados sejam respeitados.
- 3 - Que a garantia seja aplicada e o serviço de qualidade
- 4 - Que seja fornecido um mínimo de explicações.
- 5 - Que se cumpram as promessas.



## As 10 exigências legítimas dos nossos clientes: (cont)

- 6 - Que os preços sejam afixados.
- 7 - Que vigore uma preocupação com a apresentação
- 8 - Que seja fornecido um orçamento.
- 9 - Que os preços sejam razoáveis.
- 10- Que caso haja faltas ou erros por parte do fornecedor do serviço, se encontre rapidamente uma solução.



## Como resolver uma reclamação em 10 pontos:

1 - Isole o cliente. Gozará da vantagem de negociar no seu terreno evitando ao mesmo tempo que , devido a um fenómeno de mimetismo bem conhecido outros clientes se manifestem também.

2 - Não improvise justificações, não negue os factos ou os sentimentos do Cliente: "Não , não é verdade..." " Aquilo que afirma á falso...", " Não é possível..." Mais do que procurar polémicas mostre-lhe que o compreende:

"Compreendo-o..." (Não é pelo facto de compreendermos alguém que aderimos ao seu discurso...)





## Como resolver uma reclamação em 10 pontos: (cont)

### 3 - Faça-o falar questionando-o abertamente:

- O que é que?
- Como?
- Porquê?

### 4 - Dê apreço ao seu interlocutor:

- Não lhe corte a palavra,
- Oiça-o até ao fim,
- Reformule o que ele diz,
- Mas recoloque as coisas no seu lugar no caso dele se tornar demasiado prolixo " Se não se importa vamos directos ao assunto..." Nunca se esqueça que um cliente insatisfeito precisa primeiro de "despejar o saco".



## Como resolver uma reclamação em 10 pontos: (cont)

5 - Faça com que o cliente descreva o problema fornecendo factos.

Faça-lhe perguntas que suscitem informação:

- Quem?
- Em que caso?
- Em que momento?
- Em que condições?

6 - Não recalque as projecções negativas ou pessimistas que só aumentam o descontentamento dele:

- Não está satisfeito com
- Infelizmente todas o fazem
- Vamos tentar fazer algo



## Como resolver uma reclamação em 10 pontos: (cont)

### 7- Proponha uma solução:

Agora que está inteirado da situação, terá que apontar uma solução. Faça de maneira que a solução proposta seja vantajosa para si. Nesta fase das negociações é prudente guardar um trunfo na manga ( como oferta de um souvenir, ou um desconto mínimo...)

### 8 - Discutir.

Se essa proposta não satisfizer o cliente:

- a) Usar a tática do disco riscado (fazer finca pé na sua posição, fazendo orelhas moucas)



## Como resolver uma reclamação em 10 pontos: (cont)

b) Responder às objecção aplicando a técnica do “sim... e”  
(ex. Sim, compreendo-o perfeitamente e é exactamente por isso que...)

c) Argumente classificando os seus argumentos:

1 ... ; 2... ; 3...

Não desista rapidamente demais da sua primeira proposta,  
para não dar a ideia que estava a atirar o barro á  
parede.



## Como resolver uma reclamação em 10 pontos: (cont)

9 - Consiga um compromisso. Se o seu cliente se tornar demasiado insistente, corte-lhe as vazas e remate rapidamente com um "Então está bem, ficamos assim!..." Que corresponde rigorosamente a um "Está dito! Concordo!" dos negociadores muito calejados.

10 - Descontraia-se.  
Por exemplo vá tomar um café com o seu cliente. É essencial que ele saia da situação acalmado e satisfeito.



# Resumindo...

O Cliente é a pessoa mais importante no nosso negócio. Pode, se quiser, demitir todos da empresa, basta que não queira os nossos produtos ou serviços.

Encantar o CLIENTE é fazer algo mais que a nossa obrigação, devemos fazer o que ele espera e ir além das suas expectativas.

É ele quem paga nosso salário, do contínuo ao presidente da empresa.



A diferença está no atendimento. Todos os concorrentes vendem o mesmo produto que a nossa empresa. O cliente conhece o mau e o bom atendimento. Vamos adivinhar qual ele prefere? O produto mais caro que temos na nossa empresa é entregue de graça: o atendimento.

Devemos investir no atendimento ao actual cliente para mantê-lo e no novo cliente para tê-lo.

Todos gostamos do tratamento que o cliente gosta? Como: Bom dia posso ajudar? Que bom que você veio. Fiquei muito feliz em atendê-lo. Volte sempre, a casa é sua. Meu cartão, algo que necessite é só ligar. Isso encanta.



Devemos ter como hábito fazer a pós-venda (ou será pré venda seguinte?).

Podemos transformar o cliente em nosso vendedor activo, lá fora. Somos nós quem fidelizamos o cliente para a nossa empresa.

Devemos conhecer bem o nosso cliente. Descobrir o que ele deseja. Lembre-se: cada cliente insatisfeito custa o equivalente ao lucro dado por clientes satisfeitos.