

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES



Passos para tratar de uma reclamação

- O tratamento das reclamações exige grande disponibilidade mental para encarar o que não se gosta.
- O atendedor/vendedor deve « despir-se » de preconceitos, « abrir » a mente e mostrar-se disponível.



Passos para tratar de uma reclamação

- A eficácia no tratamento de uma reclamação ter seguir os seguintes passos:

1 e 2 – Início da comunicação;

3 – O cliente acalma-se;

4- Fim da comunicação.

Seja **ASSERTIVO!**



Passos para tratar de uma reclamação

- 1. Silêncio** – o cliente está alterado. Por isso deixe-o falar e não interrompa. Mantenha-se calmo e vá pensando nos argumentos;



Passos para tratar de uma reclamação

Atitudes e comportamentos nesta fase:

manter a calma;
tenha gestos calorosos;
não demonstrar nervosismo;
não mostrar agitação



Passos para tratar de uma reclamação

2. Acolhimento personalizado

Atitudes e comportamentos nesta fase:

apresentar um sorriso;
demonstrar disponibilidade
para entender o cliente



Passos para tratar de uma reclamação

- 3. Ouvir** – silêncio absoluto. Utilize a escuta activa.

Atitudes e comportamentos nesta fase:

saber ouvir;
dar feed-back/ser empático
("compreendo o seu descontentamento")



Passos para tratar de uma reclamação

- 4. Perceber** - recolher toda a informação necessária. Reformule os factos e se tiver dúvidas, coloque questões complementares.



Passos para tratar de uma reclamação

- 5. Reconhecer/Esclarecer/Actuar**
– reconhecer se a reclamação é legítima e esclareça o cliente acerca da solução a ser tomada.



Passos para tratar de uma reclamação

Atitudes e comportamentos nesta fase:

se puder resolver sozinho seja rápido;

se não estiver ao seu alcance, recolha os dados e encaminhe o caso para quem de direito.



Passos para tratar de uma reclamação

Não se esqueça que se o cliente tiver razão, deverá:

pedir desculpa (oralmente ou por escrito);

resolvido o problema, agradeça ao cliente por o ter comunicado.

