

## Exercício 2 – Gestão de conflitos e reclamações

Leia com cuidado a reclamação e indique pelo menos três erros da pessoa que aceitou a reclamação.

**1º erro:** Atendente da Padaria Lima não se identificou pelo nome no momento de atender o telefone.

**2º erro:** Não ouviu/ deu atenção devida às informações que a cliente deu, como seu nome, empresa e data do pedido encomendado.

**3º erro:** Não foi avisado com antecedência sobre a carrinha avariada e nem foi bolado um plano de contingência para as entregas das encomendas já realizadas antes da carrinha avariada, assim, evitando atrasos, transtornos e insatisfação dos clientes.

**4º erro:** Não apresentou uma solução para o problema da cliente, apenas se justificou do ocorrido dizendo que não tem culpa do ocorrido, dando uma forte impressão de que não se importa e nem tem urgência em resolver o problema da cliente ou, até mesmo, se interessa em mantê-la como cliente.

Num cenário realmente eficiente, a reclamação poderia ter sido evitada ao planejar uma ação de entregas, como por exemplo, contratando outra empresa para fazer as entregas ou arrendando uma carrinha até que outra seja consertada e que os clientes fossem avisados com antecedência sobre um possível atraso na entrega.

Somente receber reclamação de uma forma melhor e mais empática está longe de ser o ideal nesta situação. Na minha opinião como profissional que tem como competência antecipar situações, este problema estava totalmente no controle da padaria, mesmo com a carrinha avariada. Entendo eu, que no ponto de vista de uma gestão eficiente, receber uma reclamação é justificável apenas em situações fora do controle da empresa, caso contrário, é uma falha muito grande por parte da empresa.

Como poderia ter evitado o problema:

B: Bom dia, Restaurante Três Naus, Cristina a falar em que posso ajudar?

A: Bom dia, Cristina. Aqui quem fala é Maria da Padaria Lima. Temos uma encomenda feita por vosso restaurante na semana passada de 500 pães e programado para entregar hoje. Correto?

B: Sim, correto.

A: Pronto. Estamos com um pequeno problema com nossa carrinha que faz as entregas, onde esta avariou e é possível que sua encomenda atrase e seja entregue apenas amanhã – prazo estipulado pela empresa que contratamos para temporariamente fazer nossas entregas. Compreendo que pode lhe causar inconvenientes em vosso restaurante, porém, é a medida mais rápida que encontramos no mercado. É possível aguardar a entrega para amanhã?

B: Obrigada por me avisar logo de manhã deste problema com a entrega, Maria. Não é possível aguardarmos até amanhã por esta entrega pois já estamos sem nenhum pão em estoque, porém, terei uma carrinha disponível em 2 horas. Poderíamos retirar o nosso pedido?

A: Claro, perfeito! Já solicitarei ao setor de entregas que já deixem vosso pedido separado para retirar em 2 horas. Obrigada pela compreensão e pela disponibilidade em retirar. Neste momento lhe envio um e-mail com um cupom de desconto para sua próxima compra, como forma de desculpas pelo inconveniente. Tenha um bom dia!