

Exercício - Gestão de Conflitos e Reclamações

Imagine que é assistente administrativo na empresa de camionagem *João&João Lda.* e recebe um cliente pouco cordial e muito nervoso com a seguinte reclamação:

“O vosso colaborador que conduz o veículo e entrega a mercadora na minha empresa, tem chegado muitas vezes atrasado e, além disso, chega e nunca cumprimenta ninguém. Não gosto nada dele!
Têm de rever as rotas dos vossos veículos! Não quero receber mais as mercadorias com atraso senão deixo de ser vosso cliente!”

Com base no estudo efectuado, explique como geria a situação:

- ✚ Como deve ser encarada a reclamação?
- ✚ O que faria depois de escutar o cliente?
- ✚ O que deve evitar fazer perante a reclamação?
- ✚ Que posição tomaria?

Como deve ser encarada a reclamação? Com uma posição recetiva e de ágil identificação dos pontos que levaram àquela reclamação. Ouvindo o cliente, demonstrando disponibilidade para ajuda-lo e mostre interesse em perceber o que aconteceu.

O que faria depois de escutar o cliente? Se necessário, solicitaria acompanhamento do supervisor do setor de logística para também ouvi-lo e trazer o ponto de vista do setor e que de alguma forma pudesse chegar a uma solução que possa satisfazer o cliente.

É importante que o cliente se sinta compreendido e validado em sua reclamação, então esta reclamação seria registrada no Livro de Reclamações, para que haja registro e acompanhamento desta situação para que o erro não siga em frente e o cliente não seja perdido.

O que deve evitar fazer perante a reclamação? Jamais dizer ao cliente que ele não tem razão em seu descontentamento – ainda que não o tenha. Mas neste caso do exercício, ele tem total razão. Deve-se evitar interromper o cliente enquanto fala. Deve-se evitar um discurso verbal ou não verbal de falta de atenção à reclamação. Deve-se evitar perder o profissionalismo e a postura diante de uma situação de stress e alteração de humor do cliente.

Que posição tomaria? Primeiramente solicitaria que ele me acompanhasse até um local mais tranquilo para conversarmos. Se possível, ofereceria um copo d'água ou um café, para que seus ânimos se acalmassem e ele se sentisse valorizado por sua frustração ser ouvida com atenção.

Em seguida, diria para o cliente algo similar a: “Compreendo sua frustração e peço desculpas pela situação inconveniente. Concorro consigo que atrasos são sempre ruins e consequência de uma falha no planeamento de itinerário e com relação a isto será passado para o setor de logística sua insatisfação. De qual outra maneira posso ajudar ao senhor com esta situação?”.