

Bastidores do

ATENDIMENTO

Histórias e Lições do Dia a Dia

Entre **Sorrisos** e **Desafios**



Edimara Pereira

BEM-VINDO AOS BASTIDORES

Achava que era simples, até que...

Seja bem-vindo ao mundo mágico do atendimento ao cliente! Onde um simples "bom dia" pode desencadear um monólogo de 40 minutos sobre a vida do cliente, e um "posso ajudar?" pode virar uma missão impossível.

Neste *eBook*, vou divertir vocês contando minhas experiências com atendimento, porque são boas demais para eu me rir sozinha. Se você acha que atender clientes é só apertar botões, sorrir, dar "bom dia" e ter um curto diálogo referente apenas ao atendimento, segura na minha mão e vem comigo, porque você vai se surpreender!



01

**O Cliente Sempre
Tem Razão?**

NEM SEMPRE! MAS FINGIMOS QUE SIM...

Ah, o famoso ditado... Mas será mesmo? Se eu ganhasse um real para cada vez que ouvi um cliente dizer algo completamente ilógico, maluco, eu estaria aposentado em uma ilha paradisíaca nadando com golfinhos e comendo picanha todo dia.

O cliente nem sempre tem razão, mas cabe a nós, atendentes, fingir que sim e resolver tudo com um sorriso estampado na cara, ou, ao menos tentar :)

Existem clientes que desafiam até as leis da física, da tecnologia e claro, a paciência humana. Desde aquele que insistiu que a culpa era do sistema (mesmo quando o problema era a senha errada, ou a falta de internet no celular) até o que queria as coisas acontecessem na hora e do jeito que ele queria, e fazendo birra porque não foi bem assim.

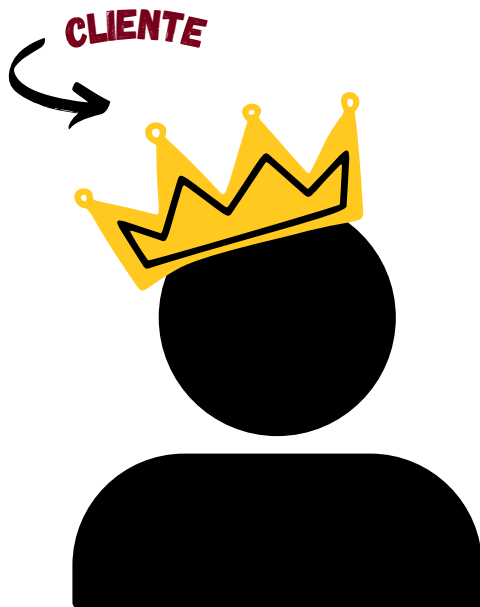
Além daqueles que atravessam a fila quilométrica achando que existe um tapete vermelho e que esse é só pra eles, pois eles são os únicos que tem a vida corrida e tempo contado.



Ah, e o famoso “quero falar com o gerente”! Uma frase que arrepia qualquer atendente, porque sabemos que vem drama. Tem cliente que já chega bufando, exigindo a presença do gerente como se estivesse prestes a fechar um contrato milionário. Não diz qual o problema, não explica nada, só quer “o gerente”. Parece que nós, atendentes, somos incapazes de lidar com a grandeza do seu problema.

Aí começa a saga: convencemos o gerente a parar tudo para atendê-lo. O cliente espera, espera mais um pouco, e, quando finalmente é atendido... percebe que veio no setor errado. Ou pior, que qualquer um de nós poderia ter resolvido a questão em dois minutos. Mas agora já é tarde: ele volta de cara amarrada, reclamando baixinho da vida, da espera e do alinhamento dos planetas.

E não podemos esquecer dos que se acham tão importantes que recusam falar com qualquer um que não tenha um crachá brilhando com a palavra “Gerente”. Mal sabem eles que, na maioria das vezes, o gerente vai repetir exatamente o que a gente já tinha dito. Mas se ouvir a mesma coisa de alguém com um cargo maior acalma o coração deles... que assim seja! A gente ri disso depois.



02

**Manual de
Sobrevivência do
Atendente**

RESPIRA FUNDO, SORRI E SEGUE O SCRIPT!

Se existe um treinamento essencial para o atendimento ao cliente, ele deveria incluir:

- Como respirar fundo e contar até 10 sem perder o sorriso
- Técnicas de improvisação dignas de um ator da Broadway
- Métodos secretos para se manter calmo quando o cliente grita "EU QUERO FALAR COM O GERENTE"

E, se tem uma regra no atendimento, é essa: o cliente nunca erra. Se alguma coisa deu errado, a culpa é de qualquer um – menos dele!

- “Esse aplicativo é horrível, sempre bloqueia minha conta!” – diz o cliente, indignado. Mas, ao verificarmos... adivinha? Ele errou a senha cinco vezes seguidas.
- “O e-mail nunca chega!” – reclama outro, bufando de raiva. Investigamos e lá está a verdade: caixa de entrada lotada, filtro de spam abarrotado ou, melhor ainda, ele cadastrou um e-mail que nem usa mais há anos.
- “Estou esperando meu cartão há mais de um mês!” – exclama um terceiro, como se fosse um absurdo. Mas, surpresa! A conta foi aberta em outra agência, e ele simplesmente decidiu que o cartão deveria aparecer magicamente onde ele está.

Aí entra o grande desafio do atendente: explicar tudo isso com um sorriso no rosto, e até aguentar uns gritos de vez em quando. Porque, no fim das contas, errar é humano... culpar o sistema é o protocolo do cliente.

03

**Tipos de Clientes
que Todo
Atendente Conhece**

QUEM VOCÊ VAI ATENDER HOJE? AI, QUE MEDO...

Se você já trabalhou com atendimento, tenho certeza que conhece esses clássicos:

- O **Apressado** – Quer ser atendido em um milissegundo. Atravessam a fila, querem senha preferencial e se demoram mais de 5 minutos, vão embora
- O **Indeciso** – Faz 85 perguntas, pede opinião, e no final diz "vou pensar e volto depois". Nunca mais vi esses.
- O **Contador de Histórias** – Veio só perguntar uma informação, mas aproveitou para contar a infância, o casamento, o que jantou ontem e a piada que o periquito fez.
- O **Impaciente** – Chegou depois de todo mundo, mas quer ser atendido primeiro porque "é só uma coisinha rápida", "é só uma dúvida".
- O **Barraqueiro** – Acha que o grito e a briga resolvem tudo. Para esses falar alto é sinônimo de ter razão. Mas, ops... Tenho quase certeza que é ao contrário.
- O **Gente Boa** – Sim, ele existe! Quando aparece, dá vontade de abraçar e agradecer por ser um raio de sol no meio da tempestade. Esses são meus favoritos! E depois deles, nada mais estraga meu dia, vou embora sorrindo até em baixo de chuva.

04

**Emergências de
Última Hora**

POR QUE TUDO DÁ ERRADO CINCO MINUTOS ANTES DO FIM DO EXPEDIENTE?

Se tem uma coisa certa no atendimento, é que o verdadeiro caos sempre acontece cinco minutos antes do fim do expediente.

O atendimento tá vazio, tranquilo, até bater os último 5 minutos tão esperados no relógio. Ai, em um passe de mágica, a porta abre e surgem 10, 20, 30, 40 pessoas (ah não). E é justo nesse momento que tudo começa a dar problema, o sistema resolve travar, o cliente dizendo que precisa de ajuda urgente, que precisa ser hoje!! Poxa vida, só queria ir embora...

Dica: Tenha sempre um plano de fuga (brincadeira... ou não).

Foi nessas horas que conheci aquele que precisava sacar o dinheiro hoje para pagar o aluguel, aquele que acabou o gás, precisava colocar combustível no carro, até viajar pra outro país, mas aí é porque o aplicativo não estava funcionando, o cartão também não, só tinha conta em um banco... só um empecilho atrás do outro. Mas adivinha quando ele resolveu aparecer para resolver o problema? Em uma sexta-feira, na hora que o sistema já tinha sido encerrado. Se parecia ser gente boa, até dói o coração de falar que agora só vai poder resolver na segunda-feira.



05

As Pérolas do Atendimento

FRASES QUE EU OUVI E AINDA ESTOU TENTANDO ENTENDER...

Se você pensa que atendimento ao cliente envolve apenas ouvir pedidos simples e diretos, claramente nunca lidou com clientes tentando descrever ações básicas com palavras... criativas.

Certa vez, um senhor queria pagar com cartão e, ao invés de dizer “inserir o cartão”, soltou um confiante: “Pode enfiar?”. Eu travei. Respirei fundo. Sorri profissionalmente, mas minha alma já tinha saído do corpo.

Outro dia, uma senhora veio determinada: “Meu cartão é de enfiar!”. Tentei não rir, mas o pior ainda estava por vir. Um jovem, achando que era um termo técnico, perguntou com naturalidade: “Esse negócio aqui é de penetrar?”. Olhei pro lado, procurando um botão de emergência, mas não tinha, tive que seguir com o atendimento fingindo normalidade.

Mas não para por aí. Tem também os clientes que acreditam que o pagamento por aproximação tem conexão direta com o roteador de casa: “Moça, quero tirar o Wi-Fi do meu cartão”. E a gente fica com a difícil missão de traduzir: “Ah, o senhor quer desativar a função de pagamento por aproximação?” enquanto seguramos o riso e tentamos manter a dignidade profissional.

HELP!



No atendimento, para compensar a perda de todos os níveis de paciência, você ganha um dicionário inédito de novas formas de comunicação. Quem precisa de curso de idiomas quando o próprio cliente inventa as palavras? Ou você ri, ou você chora, e eu prefiro rir (depois que o cliente vai embora, é claro).

Além daquelas frases ficam marcadas para sempre. Algumas pela genialidade, outras pelo completo absurdo.

- "Meu cartão não está funcionando. Você pode desbloquear?" (o cartão era de outro lugar).
- "Se eu pagar à vista, posso parcelar?" (a matemática chorou).
- "Vocês estão abertos hoje?" (a pessoa estava LITERALMENTE dentro do local).
- "Você trabalha aqui?" (enquanto eu estava de uniforme e crachá).
- "Vocês estão fechando?" (atendentes recolhendo, desligando e guardando tudo, com a mochila nas costas)

Nessas horas a gente respira fundo para manter a educação e não ser sarcástico falando "o que você acha?"



06

**Lições que o
Atendimento ao
Cliente Me Ensinou**

PACIÊNCIA, IMPROVISO E O PODER DE UM CAFÉ FORTE!

Brincadeiras à parte, trabalhar com atendimento me ensinou muito sobre paciência, empatia e como as pessoas são diferentes.

Aprendi a ouvir melhor, a ser mais resiliente e a valorizar aqueles clientes que fazem o dia valer a pena. Porque, no fim, não é só sobre vender ou resolver problemas, mas sobre conectar-se com pessoas.

Se eu pudesse voltar no tempo e dar um conselho para mim mesmo no primeiro dia de atendimento, diria: relaxa, respira e aproveita – um dia essas histórias vão te fazer rir!

Só tenho a agradecer essas lições e histórias.



Agradecimentos



Gostaria de agradecer a todos que leram até aqui e soltaram pelo menos uma pequena risadinha com essa leitura!

E agradecer também, principalmente, ao professor Felipe Aguiar, da plataforma de cursos DIO, por ter ensinado e, assim, proporcionado essa experiência divertida de construir um *ebook*.