

## **Simulação de Atendimento: Diagnóstico de Camada 2 (Cliente Irritado)**

**Eu (Atendente):** "Central de Suporte, bom dia. Com quem eu falo?"

**Cliente Irritado:** "Falo com o [Nome do Cliente]. Pela terceira vez este mês, a minha internet não funciona! É um absurdo o serviço de vocês! Eu pago em dia e exijo que isso seja resolvido AGORA!"

### **Passo 1: Desarmamento e Validação Emocional**

Ignore a irritação inicial, mas valide o sentimento dele. O foco é mudar o tom da conversa de "eu vs. vocês" para "nós vs. o problema".

#### **Minha Ação (O que eu faria):**

"Sr. [Nome do Cliente], eu lamento muito que o senhor esteja enfrentando esse problema novamente. Entendo sua frustração, é inaceitável ter esse tipo de interrupção. Minha prioridade é resolver isso o mais rápido possível."

**Cliente Irritado:** "Lamenta, mas não resolve! Da última vez o técnico veio aqui e disse que estava tudo certo. Quero que funcione!"

### **Passo 2: Assumir o Controle com Foco no Diagnóstico Rápido**

O cliente quer uma solução, não um processo. Garanta a ele que você tem um caminho rápido, mas que precisará da cooperação dele.

#### **Minha Ação (O que eu faria):**

"Exato, Sr. [Nome do Cliente]. Para evitar um novo problema, preciso que o senhor me ajude em um diagnóstico muito rápido, que vai me dizer se é um problema no seu equipamento ou se é na nossa linha. Podemos fazer isso em menos de 2 minutos?"

**Cliente Irritado:** "Dois minutos! Tá bom, mas tem que ser rápido!"

### **Passo 3: Instruções Diretas de Camada 1 (Verificação Rápida)**

Ele já disse que "não funciona", mas precisamos ter certeza de que o problema não é físico ou geral.

#### **Minha Ação (O que eu faria):**

"Ótimo. Olhe para o roteador, por favor. Existe **alguma luz vermelha** acesa nele? Sim ou não?"

**Cliente Irritado:** "Não tem luz vermelha nenhuma. Está tudo verde, como sempre."

"Perfeito. Isso confirma que o sinal da rua está chegando bem. O problema está na comunicação do seu computador *dentro* da casa. O senhor consegue me dizer se o problema é só nesse computador ou se o celular também parou?"

**Cliente Irritado:** "O celular está funcionando, o problema é só nesse computador que eu uso para trabalhar!"

#### **Passo 4: Diagnóstico de Camada 2 (Instruções Binárias/Simples)**

O cliente está impaciente. Não peça para ele abrir o CMD. Use a interface visual do sistema operacional.

##### **Minha Ação (O que eu faria):**

"Entendido. Nesse computador que não funciona, veja do lado do relógio, no canto inferior direito, o ícone da rede (um monitorzinho ou um globo/símbolo de Wi-Fi). Ele está mostrando um '**X**' **vermelho** ou um **ponto de exclamação amarelo**?"

**Cliente Irritado:** "Tem um ponto de exclamação amarelo idiota lá, o que isso significa?"

#### **Passo 5: Resolução Direta e Encerramento Pró-ativo**

O ponto de exclamação confirma a falha de Camada 2 (conectado, mas sem IP válido ou sem Gateway). A solução mais rápida para um cliente irritado é um "reparo automático" simples.

##### **Minha Ação (O que eu faria):**

"Significa que o computador está com dificuldade de receber o endereço da rede. Isso é simples de resolver. Clique com o **botão direito** em cima desse ícone amarelo e selecione a opção '**Solucionar Problemas**'."

"O Windows vai tentar consertar automaticamente. Me diga se a luz amarela sumiu depois que terminar o processo."

**Cliente Irritado:** *(Som de cliques e espera)*... "Sumiram as luzes amarelas. A internet voltou a funcionar. Era só isso?"

"Sim, era só isso. Foi um pequeno erro de comunicação interna do seu computador que o Windows consertou. Fico feliz que tenhamos resolvido rapidamente, Sr. [Nome do Cliente]. Peço desculpas novamente pelo transtorno, e se tiver mais problemas, é só ligar. Tenha um bom dia."

**Resultado:** O cliente irritado foi desarmado, o problema de Camada 2 foi resolvido com instruções mínimas e o atendimento foi rápido.