

Passo 1: Validação e Empatia (Desarmar o Cliente)

A prioridade é fazer o cliente se sentir ouvido. Ele não quer saber do modelo OSI agora; ele quer a internet funcionando.

Minha Ação (O que eu faria):

"Sr. [Nome do Cliente], eu entendo perfeitamente a sua frustração. Ficar sem conexão é horrível e sei que você deve estar precisando muito da internet agora. Minha prioridade é resolver isso o mais rápido possível para o senhor."

Por que isso funciona?

Ao validar o sentimento dele ("entendo sua frustração"), você baixa a guarda do cliente e mostra que está do lado dele, não contra ele.

Passo 2: Assumir o Controle e Definir Expectativas (De forma Firme, mas Calma)

O cliente irritado muitas vezes quer reclamar e não seguir instruções. Você precisa de uma estrutura para o atendimento, e precisa que ele concorde com ela.

Minha Ação (O que eu faria):

"Para que eu possa ajudar o senhor rapidamente, vou precisar da sua ajuda para fazer alguns testes simples. Eles são rápidos, mas **essenciais** para eu saber se o problema é no seu aparelho ou se preciso enviar um técnico imediatamente. O senhor pode me ajudar com isso agora?"

Por que isso funciona?

Você usa palavras como "essenciais" e "agora" para criar um senso de urgência e importância para as suas instruções. Você pede a colaboração dele, o que lhe dá um pouco de controle de volta.

Passo 3: Instruções Curta e Grossas (Foco na Camada 1)

O cliente irritado tem pouca paciência para detalhes técnicos. Use instruções diretas, de "sim ou não", focadas nos testes de Camada 1 mais rápidos.

Minha Ação (O que eu faria):

"Ótimo, obrigado. Primeiro teste: olhe para a caixa do roteador, por favor. Existe alguma **luz vermelha acesa**? Sim ou não?"

(Se a resposta for "sim")...

"Ok, a luz vermelha indica um problema no sinal que chega da rua. Isso significa que o problema não é dentro da sua casa, e sim conosco. Não precisamos fazer mais testes. Vou

abrir um chamado de emergência para o técnico ir até aí hoje mesmo. O senhor pode me confirmar o melhor horário?"

Por que isso funciona?

Você reduz a interação a perguntas binárias ("sim ou não", "verde ou apagada"). Se a Camada 1 básica falhar (luz vermelha), você encerra o atendimento rapidamente com uma solução clara e pró-ativa (enviar um técnico), o que agrada o cliente irritado.

Passo 4: Documentação e Profissionalismo

Independentemente de como a interação terminou, registre tudo.

- **Minha Ação (O que eu faria):**

- Registrar no sistema: "Cliente irritado, validado o problema de Camada 1 (Luz WAN vermelha). Escalonado para visita técnica."

A chave é manter a calma, ser empático, e usar seu conhecimento técnico para chegar a uma solução rápida e tangível que acalme o cliente.