Roteiro de Atividade Prática

Nome: Turma: .

**Título da atividade: refinando opiniões para uma abordagem mais empática**

**Objetivo:**

Nosso objetivo é aprender a identificar e resumir os pontos-chave das avaliações de produtos deixadas por nossos clientes, para que possamos entender melhor suas necessidades e expectativas.

**Lista de materiais:**

* Um computador com browser e internet;
* Caderno para anotações;
* 1 caneta.

**Contexto:**

Você trabalha como gerente de atendimento ao cliente em uma empresa de comércio eletrônico de roupas. Recentemente, um cliente deixou uma avaliação negativa sobre um vestido que comprou, expressando insatisfação com a qualidade do tecido e o ajuste do produto. Você percebeu que a resposta inicial da equipe de suporte foi um pouco direta e gostaria de reescrever a mensagem em um tom mais empático e construtivo.

Avaliação original deixada pelo cliente:

|  |
| --- |
| **"***Comprei este vestido esperando algo de boa qualidade, mas fiquei muito decepcionada. O tecido é áspero e desconfortável, e o caimento do vestido não é nada parecido com o da imagem no site. Não recomendaria este produto a ninguém."* |

Resposta da equipe de suporte:

|  |
| --- |
| *"Sentimos muito pela sua experiência negativa com nosso vestido. Vamos investigar o problema com o tecido e o caimento e entraremos em contato com você em breve."* |

Relatos fictícios elaborados especialmente para o curso.

**Procedimento experimental:**

Reescreva o texto acima usando um tom mais empático e construtivo, demonstrando preocupação genuína com a experiência do cliente e oferecendo uma solução ou compensação, se aplicável.

**Registro**:

Documente sua resposta no caderno e envie sua reescrita final no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA).