

2. Conhecendo o cliente

2.1. Expectativas e necessidades do cliente

Qualidade no atendimento

As Empresas com foco em Qualidade se empenham em proporcionar ao cliente um atendimento com excelência. Por isso, desenvolvem seus produtos e serviços com foco no cliente.

Sabemos, porém, que a definição de qualidade, tanto na ótica da Empresa como na do cliente, pode ser subjetiva porque cada indivíduo ou grupo tem um conceito de qualidade que pode ser bom para ele, mas inadequado para outro.

SAIBA MAIS

Ao analisar a qualidade de produtos e serviços, o cliente considera o tipo de atendimento que recebeu, levando em conta:

Fatores comportamentais, como educação, cortesia e simpatia.

Fatores técnicos, como:

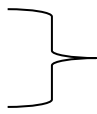
- o conhecimento do atendente com relação ao público-alvo desta Empresa,
- o nível de informação do atendente sobre os produtos e serviços da Empresa,
- a disponibilidade do atendente em procurar soluções e apresentar alternativas para as necessidades do cliente,
- a capacidade do atendente em adaptar o seu vocabulário a fim de compreender e ser compreendido pelos diversos públicos da Empresa,
- a habilidade do atendente em lidar com pressões e emoções, mantendo postura e comportamento adequados.

Identificar a necessidade do cliente

Sabemos que o conceito de qualidade abrange diversos fatores. Do ponto de vista do atendimento, o primeiro fator a considerar é a necessidade do cliente.

Para identificar essa necessidade, além da escuta ativa, você poderá utilizar **perguntas diretas e abertas** que darão ao cliente a oportunidade de apresentar o motivo pelo qual procurou a Empresa. São perguntas que utilizam os pronomes “que” e “qual”:

Que tipo de expectativa
Que tipo de problema
Que tipo de vontade



o cliente tem?

Qual é a razão por que contatou a Empresa?

Qual é a razão da reclamação?

IMPORTANTE!

Ao direcionar as perguntas, você deverá considerar, também, o comportamento do cliente a fim de adequar o seu discurso.

Observe que não estamos falando de tipo de clientes, pois o comportamento das pessoas pode mudar de acordo com a situação em que se encontra. Por isso, trataremos do comportamento que o cliente apresentar no momento do atendimento e a **melhor maneira de interagir com ele a fim de identificar a sua necessidade**.

O cliente demonstra:	Melhor forma de interação
Carência emocional demanda muito tempo no seu atendimento.	Demonstrar empatia, mas ao mesmo tempo deverá direcionar a conversa. Por exemplo: “Todos estes pontos nos dão uma visão ampla do assunto. O senhor tem mais alguma questão a esclarecer?”.
Argumentação racional e objetiva dados concretos.	Argumentar com segurança e clareza. Ser objetivo, demonstrando conhecimento sobre os produtos, serviços e processos da Empresa.
Falta de objetividade confusão nos assuntos expostos.	Fazer perguntas fechadas para identificar a necessidade e confirmar o seu entendimento. Ou fazer perguntas de escolha alternativa, a fim de orientar a escolha do cliente.
Ansiedade e confusão uma fala interminável	Interromper o discurso com educação e cortesia, fazendo uma pergunta fechada , que exija uma resposta curta, a fim de tomar o controle da situação e encaminhar a conversa para uma solução objetiva.
Dificuldade de comunicação ser introvertido	Fazer perguntas abertas que levem a respostas esclarecedoras. Demonstrar apoio ao cliente para que ele se sinta seguro e encorajado a apresentar a sua necessidade.
Formalidade	Expressar-se com segurança e adequar o seu vocabulário à fala do cliente; escolher as palavras positivas.
Irritação ser explosivo	Manter a calma e o controle sobre a situação. Responder com educação e firmeza. Fazer perguntas abertas e ouvir com atenção focando na solução. Nunca dizer ou dar a entender ao cliente que ele está nervoso e que deveria se acalmar.
Indecisão e insegurança não sabe o que quer; e se sabe, não comunica com clareza	Fazer perguntas de escolha alternativa, que levem o cliente a decidir com mais possibilidade de sucesso, no entanto, nunca pressionar o cliente para tomar uma decisão. Não apresentar muitas opções de uma vez, a fim de limitar o campo de ação e possibilitar a tomada de decisão.
Pressa já sabe o que quer	Atender o cliente no seu ritmo, mantendo a qualidade do atendimento. Não atrasar o atendimento com explicações que o cliente já sabe, apenas salientar alguma informação ou aspecto que possam ser relevantes.
Insatisfação reclama por tudo	Avaliar se a reclamação é legítima. Se a queixa for válida, apresentar as desculpas pelo inconveniente e tentar resolver o problema. Se a reclamação não for legítima, não permitir que o cliente tome conta da situação. Apresente argumentos que demonstrem ao cliente porque a sua reclamação não é justificada.
Gostar de discutir	Falar suavemente e tentar pedir a sua opinião, evitando discussões e atritos. Não encarar a situação pelo lado pessoal.

Pouca educação ofensivo, inconveniente ou desagradável	Reagir com cortesia e de forma positiva, não demonstrando estar na defensiva. Não ser mal-educado e nunca levar o assunto para o campo pessoal. Agir com grosseria só aumentará o problema.
Impaciência requer um atendimento imediato	Tratar o cliente com respeito. Concentrar-se nas suas necessidades e não no seu comportamento. Fornecer as informações com objetividade.
Nervosismo	Escutar com interesse e demonstrar empatia. Fazer perguntas abertas e fazer um atendimento mais direto, porém sem apressar o cliente.
Desconfiança	Falar com clareza e segurança, apresentando dados que imprimam credibilidade à sua fala.
Timidez ser uma pessoa fechada e que não quer muita conversa	Ser objetivo no atendimento e utilizar perguntas fechadas a fim de confirmar o seu entendimento.

Ao expor sua necessidade, o cliente espera ser atendido imediatamente. Para atender a esta expectativa, é preciso que você saiba gerir o seu conhecimento, agindo com eficiência nos processos e eficácia nas tomadas de decisão.

Comportamento

Como sabemos, as pessoas alteram o seu comportamento de acordo com a situação na qual se encontram. No atendimento, identificar os fatores que influenciam o comportamento do cliente pode ajudar a reduzir ou minimizar os **problemas** e os **conflitos** que geram **insatisfação** no cliente.

SAIBA MAIS

Os problemas no atendimento podem ser causados por dificuldade em atingir os objetivos, tanto do cliente como da Empresa e, geralmente, inclui a possibilidade de uma alternativa que irá conduzir à solução. Já os conflitos surgem quando o cliente acredita que as soluções apresentadas pelo atendente não atendem às suas necessidades.

Exemplo de problema:

O cliente não pode fazer o curso no horário em que é oferecido, porém haverá outra turma em um horário adequado.

Exemplo de Conflito:

O curso que a Empresa oferece não aborda o assunto que o cliente espera/ precisa, ou seja, não será possível alterar o conteúdo do curso.

Analise a situação

Solicite ao cliente que exponha o problema. Faça perguntas abertas para levantar informações que lhe permitam entender as razões do cliente. Verifique, por exemplo, se a divergência foi causada por um mal-entendido ou por percepções diferentes sobre a situação.

Proponha solução

Avalie os fatos e as posições das partes sobre o problema. Considere as pretensões do cliente, as causas da divergência, as implicações e as alternativas para uma solução. Proponha uma solução aceitável para ambas as partes.

Verifique a viabilidade da solução

Avalie, com o cliente, a solução apresentada. Procure compreender o ponto de vista do cliente e expor o seu. Neste momento, praticar a empatia é fundamental para chegar a um consenso. Demonstre compreensão e tente apaziguar as tensões do cliente.

Atendimento Telefônico

Atitudes que influenciam negativamente o comportamento do cliente no atendimento telefônico:

- Não demonstrar atenção ao cliente.
- Não cumprimentar o cliente.
- Atender com má vontade, como se o cliente atrapalhasse o andamento das atividades diárias.
- Demonstrar mau humor, antipatia ou desrespeito com o cliente.
- Demonstrar desinteresse e irritação.
- Interromper a fala do cliente.
- Permitir que problemas pessoais interfiram no atendimento ao cliente.
- Tratar o cliente como se ele não estivesse entendendo o que está sendo dito.
- Discutir com o cliente.
- Deixar o cliente por muito tempo na espera, sem posicioná-lo sobre a situação.
- Transferir a ligação sem informar o motivo ao cliente.
- Não se despedir do cliente antes de encerrar a ligação.

IMPORTANTE!

Lembre-se de que:

As falhas técnicas ou administrativas podem ser superadas pela qualidade no atendimento.

O profissional de atendimento deve ter competências para analisar os fatos, diagnosticar as causas da insatisfação do cliente e adotar uma estratégia adequada para cada situação. Para isso, deverá compreender o ponto de vista do cliente, agir de forma prática e objetiva, respeitando os parâmetros estabelecidos pela Empresa. Em outras palavras, deverá propor soluções que estejam no âmbito de suas responsabilidades e ter discernimento para encaminhar a situação aos seus superiores quando a solução não estiver ao seu alcance.

Converse com seus colegas de trabalho sobre as experiências cujas soluções foram satisfatórias, assim você ouve seus pares e pode receber dicas de situações que ocorreram e foram bem resolvidas.