

LIDANDO COM AS CRÍTICAS

#2

Você precisa entender antes de tudo que nunca vai conseguir agradar todo mundo. Sempre vão existir problemas para resolver e reclamações, isso acontece em todas as empresas do mundo.

GRATA PELAS RECLAMAÇÕES

Uma coisa que eu aprendi é agradecer as reclamações, porque quando um cliente, reclama de você ou da sua empresa ele está te dando a chance de você reparar aquele erro e melhorar, você se desculpa e procura meios de não perder aquele cliente.

TRANSPARÊNCIA, EDUCAÇÃO E CORDIALIDADE

- Se recebeu alguma crítica ou reclamação, haja com transparência, admitindo o erro e informando que buscará consertar, na medida do possível. Ainda que o cliente seja ríspido, o correto é abordar de maneira educada e cordial.
- Explique a situação e se mostre disposto a resolver o problema nesta ou em próximas oportunidades.
- Mesmo para reclamações injustas, nunca deixe de ser educado e jamais responda com ironia.
- Ouça e coloque-se no lugar dele. Isso fará toda a diferença.
- A maioria das pessoas querem reagir da mesma forma e fazer de tudo para parecer que está certo. Veja o problema do ponto de vista do cliente!

LIDANDO COM AS CRÍTICAS

DEMONSTRE INTERESSE:

- É muito importante que os seus clientes nunca se sintam ignorados, principalmente quando fizerem uma reclamação. Então, mostre que você tem interesse no que eles têm a dizer. Tenha sempre muita paciência para ouvir ou ler tudo até o final e só depois de entender bem os motivos que levaram uma pessoa à insatisfação é que você poderá responder.

NÃO LEVE A CRÍTICA PARA O LADO PESSOAL

- O fato de você ter um cliente insatisfeito não quer dizer que ele não goste de você. Isso pode acontecer, é claro, mas geralmente o motivo dos problemas não são pessoais.
- É por isso que você precisa desvincular seu produto ou serviço de quem você é no dia a dia. Não é saudável transformar as críticas ao seu negócio em uma questão pessoal.

MANTENHA O CLIENTE BEM INFORMADO

- Explique quais são as atitudes que você tomou para resolver a situação apontada por ele.
- É muito importante que você apenas prometa aquilo que poderá cumprir. E depois de ter feito todo o necessário para melhorar seu produto ou serviço, informe ao cliente que as devidas ações já foram tomadas.