



INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL, IP

Delegação Regional do Norte

Centro de Emprego e Formação Profissional de Vila Nova de Gaia

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES ON- LINE



Cofinanciado por:



Passos a seguir no tratamento de reclamações

- O tratamento das reclamações exige grande disponibilidade mental para encarar o que não se gosta.
- O atendedor/vendedor deve « despir-se » de preconceitos, « abrir » a mente e mostrar-se disponível.



Cofinanciado por:



Passos a seguir no tratamento de reclamações

- A eficácia no tratamento de uma reclamação deve seguir os seguintes passos:
 - 1 – Escutar
 - 2- Tomar nota
 - 3- Compreender
 - 4- Esclarecer
 - 5- Resolver

Seja **ASSERTIVO!**



Cofinanciado por:



Passos a seguir no tratamento de reclamações

1. **Silêncio** – o cliente está alterado. Por isso deixe-o falar e não interrompa. Mantenha-se calmo e vá pensando nos argumentos; (deve ir tomando nota de todas as queixas apontadas)

Pratique a Escuta Ativa!



Cofinanciado por:



Passos a seguir no tratamento de reclamações

Atitudes e comportamentos neste 1º passo:

manter a calma,
não demonstrar nervosismo,
não mostrar agitação,
respirar de forma suave e
ritmada



Cofinanciado por:



Passos a seguir no tratamento de reclamações

2- Tomar nota:

Atitudes e comportamentos:

apresentar um sorriso (caso o cliente o visualize),

demonstrar disponibilidade para entender o cliente,

tratar o cliente pelo nome,

tomar nota do máximo possível de informação.



Cofinanciado por:



Passos a seguir no tratamento de reclamações

3. Compreender

dê feedback em relação ao que ouve
(peça para repetir se necessário)

seja empático, coloque-se no lugar do cliente - (“compreendo o seu descontentamento”)

repita a reclamação por palavras suas
(o senhor ficou aborrecido porque...)



Cofinanciado por:



Passos a seguir no tratamento de reclamações

4. Esclarecer

Esclareça sobre possíveis soluções, (de acordo com as normas da empresa...)



Cofinanciado por:



Passos a seguir no tratamento de reclamações

5. Resolver –

se a reclamação é legítima esclareça o cliente sobre a solução a ser tomada,
se pode atuar sozinho seja rápido,
se não estiver ao seu alcance reencaminhe,

Informe o cliente do seguimento da reclamação.



Cofinanciado por:



Passos para tratar de uma reclamação

Atitudes e comportamentos nesta fase:

Manifeste o seu interesse em resolver a situação

Mantenha o contacto até o problema estar resolvido

Mostre para o cliente que a sua satisfação é importante para a empresa



Cofinanciado por:



Passos a seguir no tratamento de reclamações

Não se esqueça que se o cliente
tiver razão, deve:

pedir desculpa (oralmente ou por
escrito);

resolvido o problema, agradecer ao
cliente por o ter comunicado.



Cofinanciado por:



**UM CLIENTE SATISFEITO
VOLTA SEMPRE!**

