



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:



UNião Europeia  
Fundo Social Europeu



## **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:



UNIAO EUROPEIA  
Fundo Social Europeu



## **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:



UNÃO EUROPEIA  
Fundo Social Europeu



# **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!**

