
AEE

DuoDifusão

Formação e Consultoria

MOVE

PROJE

Associação Portuguesa de Formação e Consultoria

TEMAS A ABORDAR:

- Comunicação interpessoal
- Meios de comunicação: telefone, email e digital
- Tipos de clientes
- Tratamento de reclamações
- Técnicas de fidelização

AEE

DuoDifusão

Formação e Consultoria

MOVE

PROJE

Associação Portuguesa de Formação e Consultoria

Comunicação interpessoal



AEE

DuoDifusão

Formação e Consultoria

MOVE

PROJE

Associação Portuguesa de Formação e Consultoria

Algumas questões iniciais...

- O que entende por Comunicação?
- Qual é o papel da Comunicação no seu dia-a-dia?
- Acha que é bom/boa comunicador/a?

AEE

DuoDifusão
Formação e Consultoria

MOVE+
Associação Europeia de Formação

- **COMMUNICATIO** (substantivo latino) = participação
- **COMMUNICARE** (verbo) = acção entre duas ou mais pessoas, que significa “tornar algo comum”
- Inclui a transferência e a compreensão de significados

AEE

DuoDifusão
Formação e Consultoria

MOVE+
Associação Europeia de Formação

AEE

DuoDifusão
Formação e Consultoria

MOVE+
Associação Europeia de Formação

Tipos de Comunicação

COMUNICAÇÃO VERBAL	COMUNICAÇÃO NÃO-VERBAL
Oral	Comportamento cinésico (linguagem do corpo, gestual e facial)
Escrita	Paralinguagem (aspectos vocais da comunicação: a forma como algo é dito, tom de voz, ritmo, entoação) Linguagem do objeto (uso comunicativo de objectos materiais, tais como vestuário, maquilhagem e mobiliário)

Surpresa

Raiva

Alegria

Desgosto

Tristeza

Medo

Medo

Alegria

Desgosto

Surpresa

Tristeza

Raiva

Atividade prática

Frases incorretas	Frases corretas
Nesta questão, não posso mesmo ajudar-te!	Lamento não posso ajudar-te neste questão. Infelizmente não posso ajudar-te neste questão.
Esse assunto não é da minha responsabilidade...	Neste caso não consigo ajudar-te, para mim a pessoa mais indicada será o Eng. Agostinho Lamento, esse assunto transcende-me
Acho que não estás a entender o que estou a dizer-te...	Acho que não me fiz entender, deixa-me reformular...

4

AEE

DuoDifusão
Formação e Consultoria

MOVE+
Associação de Formação e Consultoria

- Os **clientes** são todos iguais?
- Não! Tal como todas as pessoas, os **clientes** são diferentes uns dos outros...
- É assim fundamental reconhecer e identificar os diversos **perfis de cliente**, para:
 - Adaptar a abordagem, comportamento e linguagem
 - Adequar o produto / serviço a apresentar

AEE

DuoDifusão
Formação e Consultoria

MOVE+
Associação de Formação e Consultoria

Como é o cliente da MAFC?

AEE

DuoDifusão
Formação e Consultoria

MOVE+
Associação de Formação e Consultoria

Como lidar com os vários tipos de clientes / pessoas?

1. Sortear o perfil de Cliente
2. Dizer como lidaria com esse Cliente (sem dizer o perfil!)
3. Os colegas adivinham qual o perfil do Cliente ☺

Como lidar com os vários tipos de clientes / pessoas?	
Cientes	Como lidar com eles?
Agressivo	Vítor
Apressado	Sónia
Tímido	Hugo
Amigável	Agostinho
Exigente	Sandra
Sabichão	Dannys

Postura / atitude	
Cliente	
Agressivo	<ul style="list-style-type: none">• Não responder aos insultos/ofensas• Nunca dizer "acalme-se/tenha calma..."• Mostrar calma, segurança e confiança
Apressado	<ul style="list-style-type: none">• Abordar imediatamente a questão/pedido do cliente• Apresentar a solução mais rápida e que satisfaça o cliente
Amigável	<ul style="list-style-type: none">• Revelar educação e empatia• Logo que possível "ir direto ao assunto" e fechar o atendimento
Tímido	<ul style="list-style-type: none">• Revelar disponibilidade e conhecimento = segurança• Esclarecer dúvidas e ajudar na decisão
Exigente	<ul style="list-style-type: none">• Mostrar firmeza e tranquilidade• Transmitir confiança e segurança
Sabichão	<ul style="list-style-type: none">• Mostrar conhecimentos e experiência = segurança• Não hesitar, revelando certeza e confiança no produto/serviço

Meios de comunicação





AEE

DuoDifusão
Formação e Consultoria

@

VANTAGENS	DESVANTAGENS
Meio de comunicação massificado, utilizado por todas as pessoas	Sofre com "spam" e filtros (antivírus, etc.)
Acessível em vários dispositivos, a qualquer hora e lugar	Comunicação impessoal, pois não tem componente visual/corporal
Permite envio de informações detalhadas, fotografias, fichas de produto, etc.	Comunicação está mais sujeita a distrações
Aproxima as pessoas e empresas	Visto, por alguns, como "ultrapassado"

COMPETE 2020

2020

© Statista 2021

AEE

DuoDifusão
Formação e Consultoria

@

COMPETE 2020

2020

© Statista 2021

- **Email deve ser usado para:**
 - Enviar **mensagens relevantes** aos destinatários
 - Aprender **continuamente** sobre os contactos (público-alvo)
 - Utilizar essa informação para tornar as **mensagens ainda mais relevantes**
- **Email não deve ser usado para:**
 - Enviar e-mails para uma base de dados de forma indiferenciada
 - Enviar mensagens e conteúdos irrelevantes

AEE		DuoDifusão	Formação e Consultoria	MOVE	PROF
CANAIS		OBJETIVOS & FUNÇÕES			
WEBSITE		Comunicar produtos e serviços; campanhas e promoções Comunicação institucional (história, instalações, equipa, etc.)			
REDES SOCIAIS		Comunicar produtos e serviços; campanhas e promoções Reforçar a ligação com o cliente			
E-MAIL		Comunicar produtos e serviços; campanhas e promoções Reforçar a ligação com o cliente Fidelizar o cliente			
PUBLICIDADE ONLINE		Comunicar produtos e serviços; campanhas e promoções Reforçar a ligação com o cliente Fidelizar o cliente			
WHATSAPP		Comunicar produtos e serviços; campanhas e promoções Esclarecer dúvidas e questões Prestar apoio ao cliente			

AEE

DuoDifusão

Formação e Consultoria

MOVE

PROF

Fidelização de clientes: o que é?

AEE

DuoDifusão

Formação e Consultoria

MOVE

PROF

- “O compromisso do consumidor com uma marca, loja, produtor, prestador de serviços ou outra entidade com base em atitudes favoráveis e respostas comportamentais, como a repetição de compra” (Zakaria, 2014)
- “O sentimento de ligação ou afeto pelas pessoas, produtos ou serviços de uma empresa” (Boora e Singh, 2011)
- “Um comportamento de compra repetido” (Odin, 2001)

AEE

DuoDifusão
Formação e Consultoria

MOVE+
Associação de Empresas e Profissionais de Formação

- A **fidelização** é essencial para o sucesso de qualquer empresa
- A experiência do cliente abrange a totalidade da empresa, por isso toda a empresa deve “viver” a **fidelização**
- Todas as pessoas da empresa devem ter atenção à **fidelização**

AEE

DuoDifusão
Formação e Consultoria

MOVE+
Associação de Empresas e Profissionais de Formação

Porque é que os nossos clientes abandonam a nossa empresa?

Porque é que os nossos clientes escolhem a nossa empresa?

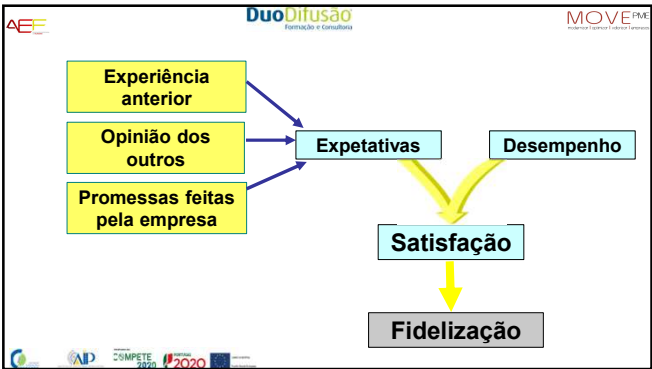
Porque é que os nossos clientes permanecem na nossa empresa?

AEE

DuoDifusão
Formação e Consultoria

MOVE+
Associação de Empresas e Profissionais de Formação

PORQUE É QUE O CLIENTE	
ESCOLHE A EMPRESA?	ABANDONA A EMPRESA?







AEE

DuoDifusão

Formação e Consultoria

MOVE

PROF

Associação Portuguesa de Formação e Consultoria

O que mais desagrada ao cliente?

- Ausência de respostas**
 - A empresa não responde a email, telefonemas...
- Pedir (apenas) desculpa**
 - Desculpe mas não posso fazer nada – é a política da nossa empresa!
- Falta de educação / Duvidar do cliente**
 - O que é que quer que eu faça? Tem a certeza que não ligou mal o equipamento?...

AD

COMPETE

2020

2020

EUROPEAN

COMMISSION

AEE

DuoDifusão

Formação e Consultoria

MOVE

PROF

Associação Portuguesa de Formação e Consultoria

O que mais desagrada ao cliente?

- Rejeição da reclamação**
 - Devia ter reclamado mais cedo... Este não é o certificado de garantia correto...
- Efeito “ping-pong”**
 - Esse assunto não é comigo, terá que preencher o formulário XPTO, imprimi-lo e assiná-lo, depois enviar para o email abcd@empresa.com e aguardar 30 dias pela resposta do departamento X...
- Promessas falsas**
 - Na vossa publicidade dizem “Satisfação ou devolução garantida e rápida”...

AD

COMPETE

2020

2020

EUROPEAN

COMMISSION

AEE

DuoDifusão

Formação e Consultoria


MOVE

PROF

Associação Portuguesa de Formação e Consultoria

O que quer um cliente insatisfeito?

- Ser levado a sério
- Ser tratado com respeito
- Que se tome uma acção imediata
- Esclarecer o problema e evitar que se repita
- Receber uma compensação (devolução, indemnização, desconto...)



AD

COMPETE

2020

2020

EUROPEAN

COMMISSION



AEE **DuoDifusão** Formação e Consultoria **MOVE** Associação Nacional de Escolas

O QUE DIZER	O QUE NÃO DIZER
Vou verificar a questão... irei confirmar a situação	Não sei... não estou a par do assunto...
Desde já lamentamos o incómodo causado pela situação...	Desculpe, essa questão não é da minha responsabilidade...
Peço-lhe que conte a situação de forma detalhada...	Tem que explicar bem a questão, senão não poderei ajudá-lo...
Neste momento, o que farei em seguida é o seguinte...	De momento terá que aguardar, não posso ajudá-lo...

COMPETE 2020



AEF

DuoDifusão
Formação e Consultoria

MOVE+
Associação de Empresas e Profissionais de Formação

BIBLIOGRAFIA


- **Comunicar com Assertividade**; Azevedo, L. Colecção Gestão Criativa. Lisboa: Instituto do Emprego e Formação Profissional; 1996
- **Gestão de Reclamações**; Isabel Castro, Ed. Verlag Dashöfer, Lisboa; 2004
- **Saber Acolher os Clientes**; Jean Charles Fauque, Publicações Europa-América, Lisboa; 1993
- **Comunicação Eficaz**, Chris Roebuck, Ed. Livros e Livros, Lisboa; 2001

AEF

DuoDifusão
Formação e Consultoria

MOVE+
Associação de Empresas e Profissionais de Formação

Obrigado!



AEF

DuoDifusão
Formação e Consultoria

MOVE+
Associação de Empresas e Profissionais de Formação

Carlos Soares

914266931

cmlsoares@gmail.com
