Encontrei recentemente um antigo cliente que despertou um fato muito interessante e que merece ser compartilhado!

Há alguns anos atrás, realizava atendimento ao cliente, e me recordo de alguns casos marcantes, o que aliás, muitos de vocês já devem ter ouvido ou vivido.

Não importa o tipo de atendimento, seja por telefone, seja por contato direto, seja em um processo de seleção! Em todos os momentos estamos lidando com o ser humano, e não há maior caixinha de surpresas, do que indivíduos com comportamentos diferentes, inúmeras maneiras de agir e reagir.

O atendimento que realizei com este cliente, foi por contato direto, e ele queria cancelar um serviço por mau atendimento do setor de suporte da empresa; e o meu trabalho era fazer com ele visse a empresa com “outros olhos”, e que optasse por continuar conosco!

Primeiro eu tinha que agregar valor à empresa, realizando toda minha argumentação com base no que podíamos oferecer de melhor! Só que existiu uma diferença:
- Não exerci o argumento papagaio!

Para elucidar; este atendimento é aquele “cala a boca” do cliente, onde só o operador fala! É uma sangria desatada em terminar a ligação no tempo de atendimento estipulado, e logo depois daquele monte de frases serem despejadas ao cliente, o operador apenas oferece uma cortesia e lhe dá o direito de dizer “sim” ou “não”, só que acabam esquecendo que o foco não é o término da ligação, mas o resultado final.

- Existiu foco no atendimento?
- O cliente foi atendido em sua necessidade?
- Este cliente foi fidelizado?

Ninguém aqui está dizendo que não devem existir regras em uma Central de Atendimento, mas será que o tempo médio de atendimento vale mais do que um final de ligação com uma afirmação do cliente dizendo:
- “Você esclareceu todas as minhas dúvidas, e aceito sua solução! Muito obrigada pelo atendimento que me prestou!”.

Recordo-me que este cliente me ouviu atentamente, aliás, ele além de ouvir, estava atento a cada palavra que dizia, e tinha perguntas pertinentes a cada nova informação que lhe passava.

Depois de todos os argumentos, me lembro que ele me disse pausadamente!
- Ultimamente tenho saído para resolver alguns problemas de serviços que possuo por empresas que contratei, mas que não estão me atendendo da forma que gostaria! De todas as pessoas que me atenderam, você será marcada e lembrada pela persuasão, mas muito mais do que isso, pelo entendimento, respeito e solução que encontrou ao meu caso.

Logo depois, registrei a solução que havia sido oferecida e o cliente foi embora!
Sinceramente, não levei muito a sério, o que ele havia dito no que se refere à “lembrar do meu

atendimento".
Pensei comigo:
- Ele está contente pelo problema resolvido, mas lembrar de mim, isso não!
Mas, quem disse que eu estava certa!

Como disse anteriormente, recentemente o encontrei, e como foi bom ser surpreendida na rua, com uma linda frase!
- Bom dia, Simone! Que alegria revê-la! Eu disse que você seria lembrada!

Entrei em um estado eufórico, pois percebi o quanto o ser humano precisa de atenção; ser ouvido e respeitado.

Quantas vezes presenciamos situações como essas que nos fazem perceber que mais do que qualidade, precisamos da comunicação bem sucedida e sem atropelos.

Se o seu planejamento contém o item: qualidade de atendimento saiba que as grandes equipes são formadas com a eficiência de quem sabe primeiro ouvir, para poder solucionar.

Acredito que por diversas vezes, desaprendemos a parar por um instante e nos atentar ao que nos rodeia.

Às vezes, a simples solução é interpretar o problema como um aprendizado e não como um estorvo ou a contagem do "mais um". Mais um cliente... mais um dia...
O correto seria: ... um novo cliente... uma nova solução... uma incrível oportunidade para demonstrar meu diferencial...

Pense nisso!