

## **Ações simples para lidar com Reclamações de Clientes**

*por Flávio Paim Rodrigues*

O objetivo de qualquer empresa é o de manter seus clientes altamente satisfeitos, bem atendidos e com relacionamento de longo prazo estabelecido entre o consumidor e a organização. Infelizmente, nem sempre é possível satisfazer o interesse de todos os consumidores, e nessas horas é preciso saber lidar com as reclamações de clientes.

Apesar de se tratar de um momento extremamente desconfortável no cotidiano empresarial, a reclamação do cliente não deve ser ignorada. Na verdade as organizações precisam entender que o momento em que o cliente manifesta sua insatisfação é de oportunidade para intensa melhoria em diversos aspectos da empresa. Evidentemente, nenhuma pessoa gosta de ser criticada negativamente, o ser humano se contenta e se sente muito melhor com elogios, e isso não é diferente com as empresas. Mas a verdade é que você terá, quase sempre, mais críticas do que elogios na sua empresa.

Na maioria das vezes, as pessoas não manifestam a sua satisfação com os produtos e serviços, o que os indivíduos costumam fazer é justamente o contrário: reclamar daquilo que não gostaram. Muitas vezes essas insatisfações são evidenciadas com veemência pelos clientes, através de discussões, e-mails, telefonemas para os gestores ou, mais recentemente, através das redes sociais.

Mesmo com toda a tensão que as reclamações provocam, é possível se utilizar delas como uma rica fonte de informações para a melhoria do processo geral da empresa. Afinal, nesse momento a organização está recebendo uma resposta efetiva sobre a qualidade dos serviços que desempenha justamente daquele que é o ponto central do negócio: o cliente.

Para lidar com as reclamações de forma assertiva e profissional, a empresa pode adotar algumas providências, que podem ser incorporadas ao cotidiano sem grandes sobressaltos:

|  |   |
|--|---|
| <i>Não ignorar nenhuma reclamação;</i>   | <i>Estar atento às diversas formas de comunicação existentes: rádio, televisão, internet (especialmente redes sociais);</i> |
| <i>Compreender que essas manifestações do cliente são oportunidades de melhoria;</i> | <i>Agir de forma corretiva, buscando resolver, se possível, o problema levantado pelo cliente;</i>                          |
| <i>Saber distinguir se as reclamações envolvem processos ou pessoas;</i>             | <i>Planejar e monitorar, para que as mesmas situações não voltem a gerar reclamações no futuro.</i>                         |

Ao tomar essas providências simples, a empresa pode passar a gerenciar as reclamações e transformá-las em fonte de aprendizado, proporcionando melhorias no cotidiano da organização e aumentando o potencial de geração de valor da empresa. Só é possível estabelecer relacionamentos de longo prazo se todas as necessidades e reclamações de clientes forem entendidas e solucionadas.