

Como lidar com clientes "Rudes" e "Injustos"

José Almeida

De vez em quando, aparecem aqueles clientes, rudes e por vezes injustos. Talvez tenham feito asneiras, talvez não. Talvez alguém na empresa tenha a responsabilidade desta situação e nós por sermos o responsável pela conta é que atendemos ao telefone.

Em qualquer dos casos, temos agora de lidar com um cliente, irritado, rude e por vezes abusivamente mal-educado. Bem, temos de pensar primeiro em algumas coisas.

A primeira que me vem à cabeça é que temos na nossa empresa o lema "O cliente tem sempre razão" ou algo semelhante. Se não temos, com certeza conseguimos compreender que "custa mais ganhar um cliente do que mantê-lo", por isso está muitas vezes em nossas mãos conseguir transformar uma "dificuldade" numa "oportunidade" de fidelizar ainda mais um cliente.

Na maioria dos casos, só por que o cliente está a adotar uma postura negativa, não quer dizer que nós vamos atrás. Nem sequer temos de adotar uma postura defensiva que é a nossa resposta mais natural a esta situação.

Ao tomarmos qualquer uma destas atitudes, estamos a comunicar ao cliente que "Ele" é que é o problema e não que tem um problema que tem de ser resolvido (E mesmo que pareça que seja de fato ele o problema, isso não nos ajuda em nada a resolver o problema mais facilmente).

De fato o que queremos é resolver o problema e salvaguardar o relacionamento comercial que tanto tempo nos levou a criar.

Sempre que tivermos alguém que seja rude ou injusto, lembre-se que existe sempre a possibilidade de que esta seja a "única" escolha que eles achem que possuem para resolver o problema que têm em mãos.

Assim sendo esta é a nossa oportunidade para os "educar", mostrando-lhes novas possibilidades. Os problemas ao serem apresentados pelas pessoas existem "agora" no "presente".

E é aqui que devemos lidar com eles. Não podemos mudar o passado, apenas a forma como é lembrado. Não podemos mudar o futuro, apenas influenciá-lo baseado naquilo que fazemos agora no presente.

Assim, ao procurarmos uma solução, perguntem o seguinte, "O que é que pretende, (pausa) exatamente?", ou "O que é que poderíamos fazer para resolver esta questão?".

Quando falamos nisto, a maioria das pessoas, habitualmente retrai-se e pensa: "se fizer isto, o cliente vai sair com algo ridículo ou impossível de realizar".