

| | |
|----------------|--|
| Objetivo | <i>incentivar a reflexão sobre críticas de clientes.</i> |
| Palavras-chave | <i>cliente, atendimento, qualidade, satisfação.</i> |
| Tempo estimado | <i>7 minutos</i> |

Aceita uma sugestão?

Você vai ler:

*Djair Falcão
Engenheiro e
Consultor Empresarial*

- ▶ Saber ouvir e aceitar críticas é uma qualidade valorizada.
- ▶ Como reagir às críticas e sugestões.
- ▶ Os clientes desejam atenção.



Quem nunca foi tentado a dar um palpite no trabalho de uma outra pessoa? Ou para alguém que lhe presta um serviço? Quase todos já fizeram isso em alguma oportunidade. Sempre há um impulso em fazer um comentário, por vezes produtivo, outras vezes nem tanto.

O problema é que nem sempre a pessoa que oferece serviços está preparada para receber essa colaboração. Por vezes, é melhor dar sugestão através do preenchimento de um formulário próprio. E depois depositar numa urna para uma posterior avaliação.

Porém, aceitar sugestões, receber críticas e ouvir a opinião da outra pessoa deve ser uma qualidade de todas as pessoas que trabalham com atendimento ao público. Não existe momento melhor para exercitarmos qualidades indispensáveis como flexibilização e gentileza. Quando somos questionados por alguém que recebe um **serviço** nosso, temos a oportunidade de aprimorar nossa capacidade de ouvir e refletir.

Essa proposta serve tanto para quem faz o atendimento ao público externo, quanto para quem realiza serviços que visam atender outras pessoas ou setores da própria empresa.

É certo que nossas condições emocionais do momento serão determinantes para nossa reação às críticas e às sugestões. Por isso, sempre que ocorrer uma situação procure seguir um roteiro básico:

- Não fuja, enfrente a situação por mais difícil que possa lhe parecer.
- Se for possível, teste a sugestão com disponibilidade.
- Se der certo, aceite-a com boa vontade e agradeça.
- Se não der certo, seja gentil e agradeça também.

Em alguns casos, os palpites visam apenas tumultuar a situação. Soa como um desabafo, de quem está cansado, cheio de compromisso e quer ser atendido imediatamente e do seu jeito. Aprenda também a compreender e conviver com esse tipo de pessoa. O melhor seria dar-lhe atenção.

Há situações em que a presença de um chefe imediato logo é solicitada por alguém que se sente lesado por receber um serviço inapropriado. Seja solícito, tente resolver e só leve o problema ao seu chefe se for realmente necessário.

Todo mundo gosta de receber atenção. Capriche numa atenção especial. Seu esforço será visto como um bom sinal. E quem falou que palpite no trabalho alheio só visa atrapalhar a vida dos outros pode estar enganado.

Sugestões diretas requerem tranquilidade de quem presta o serviço e ao mesmo tempo agilidade para atendê-la. Não descarte antecipadamente os palpites dos outros no seu trabalho. Eles podem ser de grande utilidade para você, para sua atividade e, principalmente, para sua empresa.

Não existe melhor recomendação do que ser elogiado por quem recebe o serviço. Pois somos avaliados o tempo todo. Deles depende o nosso reconhecimento profissional. Ser atencioso não custa tanto assim.

Lembre-se:

- ✓ Receba e avalie a opinião do cliente de forma isenta.
- ✓ É importante dar uma atenção especial ao cliente.
- ✓ Utilize as críticas para seu crescimento profissional.



E você...

- ❖ Sente-se preparado para receber críticas de clientes?
- ❖ Avalia com serenidade as críticas recebidas?
- ❖ Já modificou seu comportamento em função de uma crítica recebida?

