

Seis dicas para atender melhor o seu cliente

As lições de Luiza Trajano e dos CEOs Rômulo Dias, Marcio Kumruian e Philipp Schiemer

Ser otimista é uma das dicas dos CEOs para manter uma equipe motivada e atender melhor o cliente (Foto: Época NEGÓCIOS)

“Hoje, o meu único papel é atender clientes. Sem cliente eu não vivo. Sem cliente não tem carro, não tem motorista, não tem reunião, não tem nada, não tem nem acionista”, afirmou Luiza Helena Trajano, dona do Magazine Luiza, durante a 12ª edição do Congresso Nacional das Relações Empresa-Cliente (Conarec) nesta terça-feira (09/09).

Durante o evento, a empresária e outros três CEOs, Marcio Kumruian, da Netshoes; Rômulo de Mello Dias, da Cielo; e Philipp Schiemer, da Mercedes-Benz, deram dicas para ter um bom relacionamento com o cliente. Lá vão elas:

Motive a equipe

Ter os principais executivos da empresa preocupados com a satisfação do consumidor, de acordo com os presidentes, é fundamental. Luiza Trajano afirma responder os e-mails mais graves pessoalmente. “Se o caso for muito grave, eu ainda digo: ‘Eu estou me sentindo muito incompetente, eu vou até me demitir porque essa área é o meu forte e sou eu quem toma conta’. O cliente responde: ‘Não faça isso, Luiza, você é ótima’”. Para deixar o time atento à clientela, é necessário estimular os funcionários para que eles estejam comprometidos e para que a cultura da empresa seja difundida. “É um esforço diário”, afirma.

Mapeie todas as reclamações feitas em todas as plataforma

Facebook, Twitter, Google+, Instagram, ... Estar onde o cliente está é importante – até mesmo em plataformas menos convencionais, como o Reclame Aqui. “Hoje, o cliente escolhe o canal, a hora e o dia em que quer falar com a empresa. É importante estar presente em todos os canais. A nossa responsabilidade é dar uma resposta rápida para todas essas pessoas, mesmo quando elas elogiam o produto”, diz Schiemer, da Mercedes-Benz. Marcio Kumruian, da Netshoes, afirma que a marca deve lançar em breve um WhatsApp para que o cliente possa conversar com os atendentes da empresa. Outra dica é, além de mapear, claro, faça de tudo para resolver as queixas.

Perca tempo com inovações e não com reclamações

A Netshoes e a Cielo disseram fazer de tudo para que os clientes não precisem ligar para as empresas. “Nós fazemos um grande trabalho para que o cliente fique satisfeito com a experiência da compra desde a entrada no nosso site”, afirmou Kumruian. Assim, de acordo com ele, é possível usar o tempo para conquistar novos tipos de consumidores.

Escute o que você não quer ouvir

Ao subir para cargos de gerência, profissionais devem estar atentos às informações passadas por seus funcionários. “Normalmente, as pessoas não gostam de reportar para o presidente ou para os diretores aquilo que dá problema”, afirma Rômulo Dias, da Cielo. Para Luiza, uma dica para crescer dentro das empresas, é ver como o cliente está sendo atendido pessoalmente e procurar o que os funcionários não querem lhe dizer.

Tenha uma central de atendimento própria

Para os executivos, terceirizar a central de atendimento ao consumidor é ruim, pois desestimula os funcionários e deixam os novos processos e ideias mais lentos. Com uma central própria, é possível fazer um plano de carreira para a equipe, que deve estar motivada e comprometida para melhor atender os consumidores. “Toda a equipe precisa ficar incomodada quando o cliente reclamar da empresa. Mas não irritada com o cliente, irritada com a empresa, que errou ou que não resolveu o problema de forma adequada”, afirmou Dias.

Seja otimista

Seja um otimista responsável, ou seja, nunca seja pessimista, mas não seja otimista demais a ponto de prejudicar a empresa. “Eu tenho falado uma coisa como um padre dentro da Cielo: ‘Ninguém segue o pessimista’. Tem empresa que se dá muito melhor que as outras e são do mesmo segmento e isso não tem a ver com o governo, tem a ver com gente, tem a ver com liderança”.

Fonte: <http://epocanegocios.globo.com/Inspiracao/Empresa/noticia/2014/09/seis-dicas-para-atender-melhor-o-seu-cliente.html>