



Reclamação de Clientes

A reclamação do cliente, a primeira vista, não é boa para o negócio, pois demonstra certo descontentamento com o produto ou serviço adquirido.

Pensando pelo lado da melhoria contínua dos seus produtos e serviços, a reclamação dos clientes passa a ter uma contribuição significativa. Dados do MIT (Massachusetts Institute Technology) 80% das inovações do seu negócio vem do cliente, seja por pesquisa de satisfação ou no atendimento das reclamações.

Quando uma reclamação não é atendida esse cliente comenta com mais 20, segundo pesquisas realizadas. Eles continuarão sendo seu cliente caso o problema seja resolvido.

Passos para resolução de uma reclamação:

- ▶ **Ao receber uma reclamação registre todas as informações (nome, meios para contato e a descrição da reclamação)**
- ▶ **Comunique imediatamente o responsável que irá solucionar o problema**
- ▶ **Caso a solução não seja de imediato, deixe o cliente informado do andamento (Sistemas de informação contribuem muito nesses casos)**
- ▶ **Após a solução comunique o cliente.**

Atendida a reclamação do cliente é hora de fazer a análise das possíveis causas da reclamação, pois essa é uma metodologia não muito utilizada pelas empresas na solução de problemas, elas atacam somente os efeitos e não analisam as possíveis causas.

Segundo o Procon e FGV as empresas estão obtendo até 400% de retorno em investimentos, por meio de atendimento e tratamento das reclamações dos clientes.

Por isso não se esqueça: Atenda a todas as reclamações, de retorno ao seu cliente e aproveite esse momento para analisar e evoluir com seus produtos e serviços.



Alessandro Natal é Diretor da UNIC – Gestão e Negócios Empresariais consultoria especializada em Gestão Empresarial. Formado em Administração de Empresas com habilitação em Sistemas de Informação. Palestrante em cursos, treinamentos e eventos para preparação de profissionais para o mercado de trabalho. Auditor Líder de Sistema de Gestão da Qualidade certificado pelo RABQSA. Coach especialista em implantação de Modelo de Gestão nas empresas e desenvolvimento de lideranças.

Contato: 19 8126 2440 | alessandro@unicgestaoenegocios.com.br