

# CONSUMIDORES CRÍTICOS: COMO LIDAR?



# ✦ Compreendendo o Consumidor Crítico

Entender o perfil do consumidor e suas motivações e comportamentos é o ponto de partida fundamental para lidar com essas situações de forma eficaz, pois se o consumidor está atritado, existe um motivo.

## Perfil do Consumidor Crítico

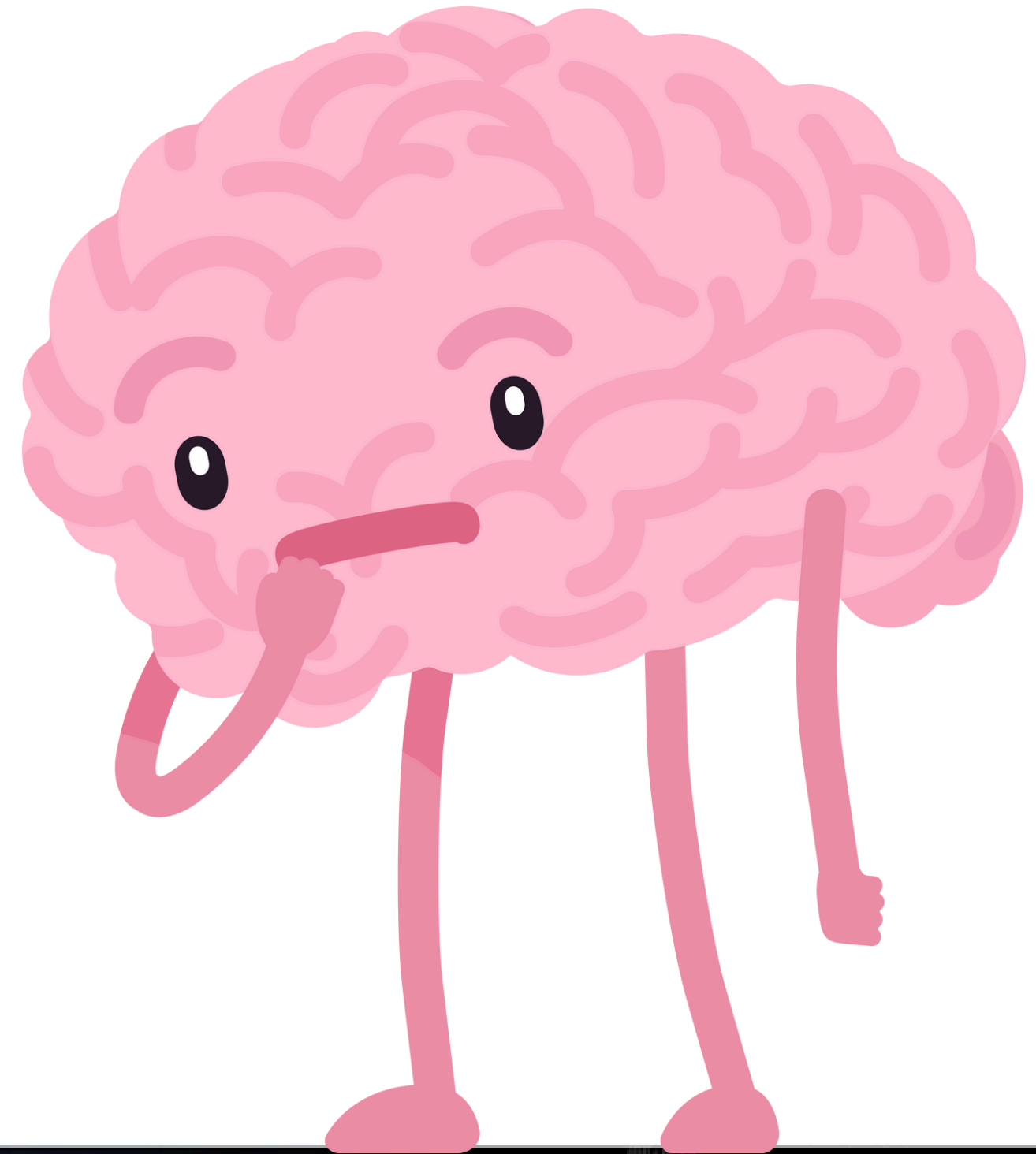
- **Impaciência:** não tolera longas esperas ou processos burocráticos.
- **Baixa tolerância à frustração:** se irrita facilmente com qualquer contratempo ou falha.
- **Comunicação assertiva:** expressa suas opiniões de forma direta e contundente, podendo soar rude ou agressivo.
- **Desconfiança:** questiona tudo e nem sempre acredita nas soluções oferecidas.



# ✦ Motivações por Trás do Comportamento

Diversos fatores podem contribuir para o comportamento crítico do consumidor, como:

- **Expectativas frustradas:** quando o consumidor tem expectativas que não são atendidas, ele tende a se sentir frustrado e irritado.
- **Falhas no atendimento:** falhas na comunicação, erros nos pedidos, atrasos na entrega ou produtos com defeito podem gerar insatisfação e levar o consumidor a se comportar de forma crítica.
- **Problemas com produtos ou serviços:** produtos que não funcionam como esperado ou serviços que não atendem às necessidades do consumidor podem gerar reclamações e críticas.
- **Fatores pessoais:** estresse, problemas pessoais ou experiências negativas anteriores com outras empresas podem influenciar o comportamento do consumidor.



# ✦ Impacto do Consumidor Crítico no Negócio

O comportamento crítico do consumidor pode ter um impacto negativo significativo no negócio, como:

- **Perda de vendas:** clientes insatisfeitos podem desistir de comprar e buscar alternativas em outros lugares.
- **Danos à reputação:** comentários negativos nas redes sociais ou reclamações formais podem prejudicar a imagem da empresa.

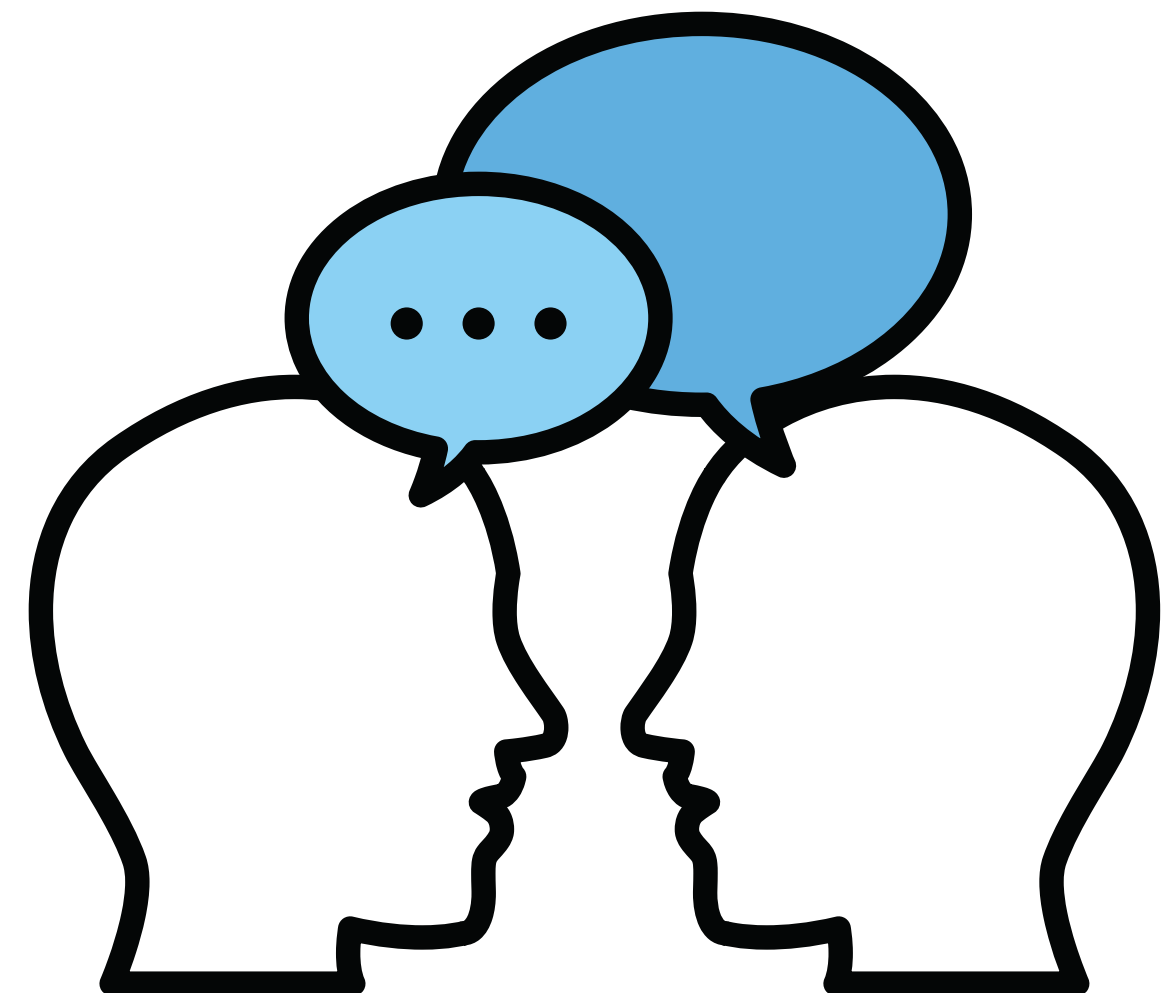


# ✦ Comunicação Eficaz

## A Importância da Primeira Impressão

A primeira impressão é crucial ao lidar com um consumidor crítico. A forma como você se apresenta e o tom de voz transmitem uma mensagem poderosa e podem influenciar significativamente a interação.

- **Tom de voz:** Utilize um tom de voz calmo e profissional, evitando gírias e expressões que possam ser interpretadas como desrespeitosas.
- **Postura:** Demonstre interesse genuíno em ajudar o consumidor, mostrando-se disponível e atento às suas necessidades. Mesmo que o atendimento não seja presencial, ao escutar uma ligação conseguimos saber a postura da pessoa pelo tom de voz.



# ✦ Escuta Ativa

A escuta ativa é fundamental para entender o ponto de vista do consumidor e construir uma relação de confiança. Ao praticar a escuta ativa, você demonstra respeito e interesse pelo que o cliente tem a dizer.

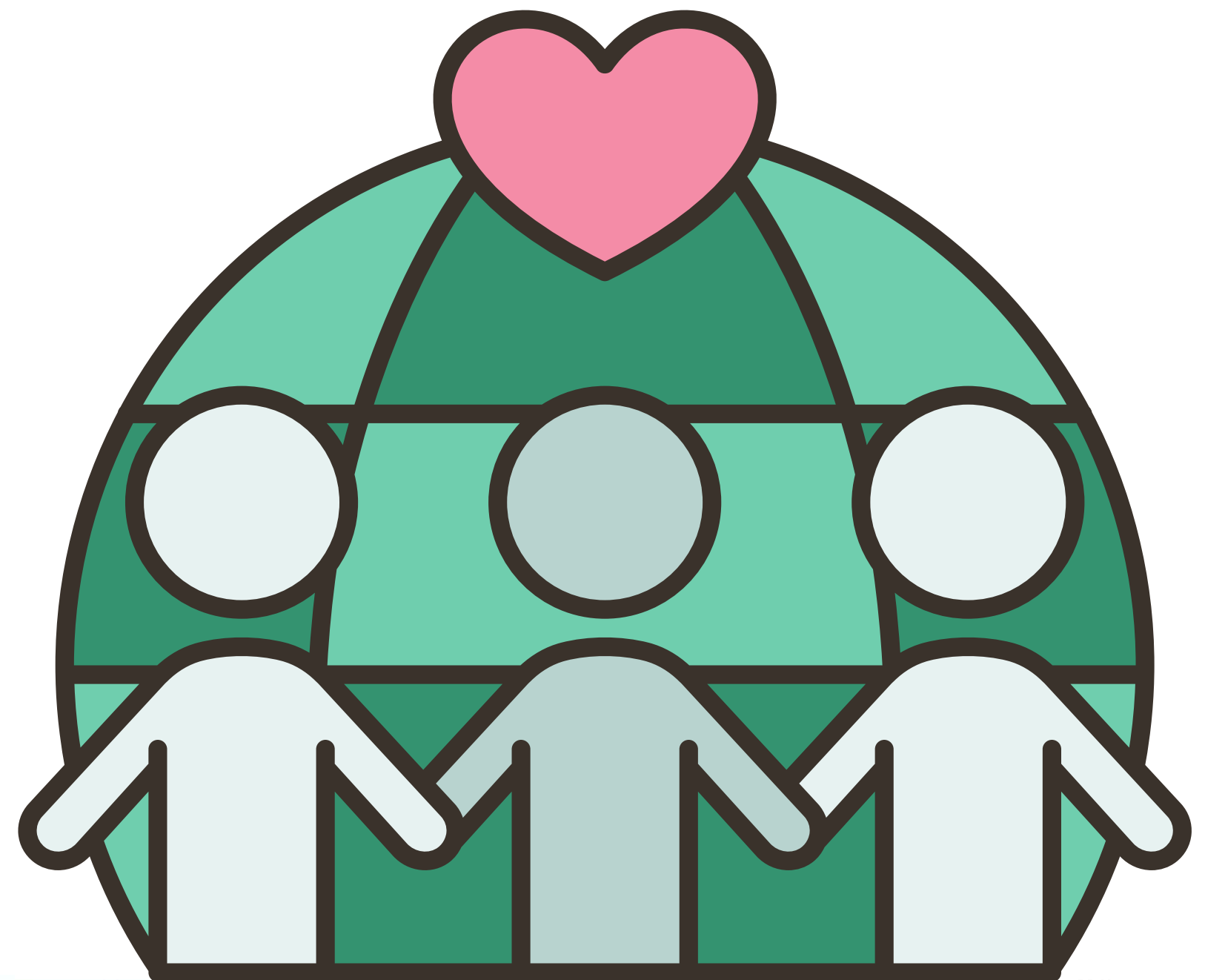
- **Demonstrar interesse:** Utilize frases como "Entendo como você se sente" ou "Agradeço por compartilhar isso comigo".
- **Evitar interrupções:** Permita que o cliente termine de expressar suas ideias sem interrompê-lo.
- **Resumir o que foi dito:** Repita com suas próprias palavras o que você entendeu do que o cliente disse para garantir que ambos estão na mesma página.



# ✦ Empatia: A Chave para Conectar-se com o Consumidor

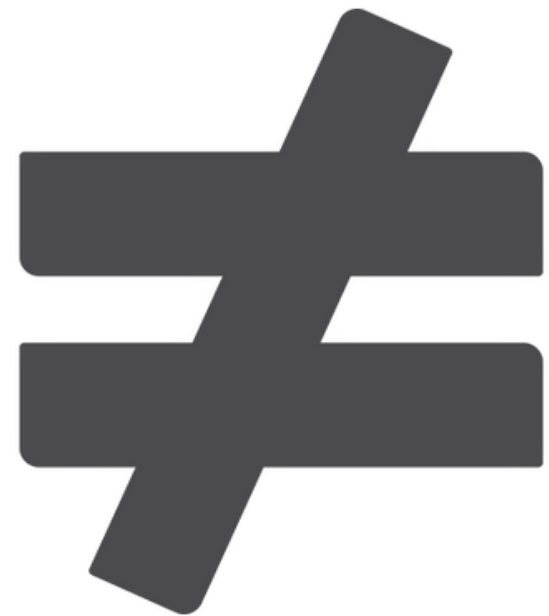
A empatia é a capacidade de se colocar no lugar do outro e compreender seus sentimentos. Ao demonstrar empatia, você valida as emoções do consumidor e mostra que se importa com sua experiência.

- **Reconhecer os sentimentos do consumidor:** Utilize frases como "Imagino que você esteja se sentindo frustrado" ou "Entendo que isso seja muito inconveniente".
- **Validar as emoções do consumidor:** Afirme que os sentimentos do consumidor são legítimos e compreensíveis.



# ✦ Empatia: A Chave para Conectar-se com o Consumidor

# EMPATIA



# SIMPATIA

## Empatia X Simpatia

**Estou com um problema muito sério no casamento.**

**Fico feliz de ter confiado em mim para desabafar. Estou com você. Pode contar comigo! Você não está só!**

**Que chato isso, mas pelo menos você tem um casamento, né? Quer tomar uma cerveja!**



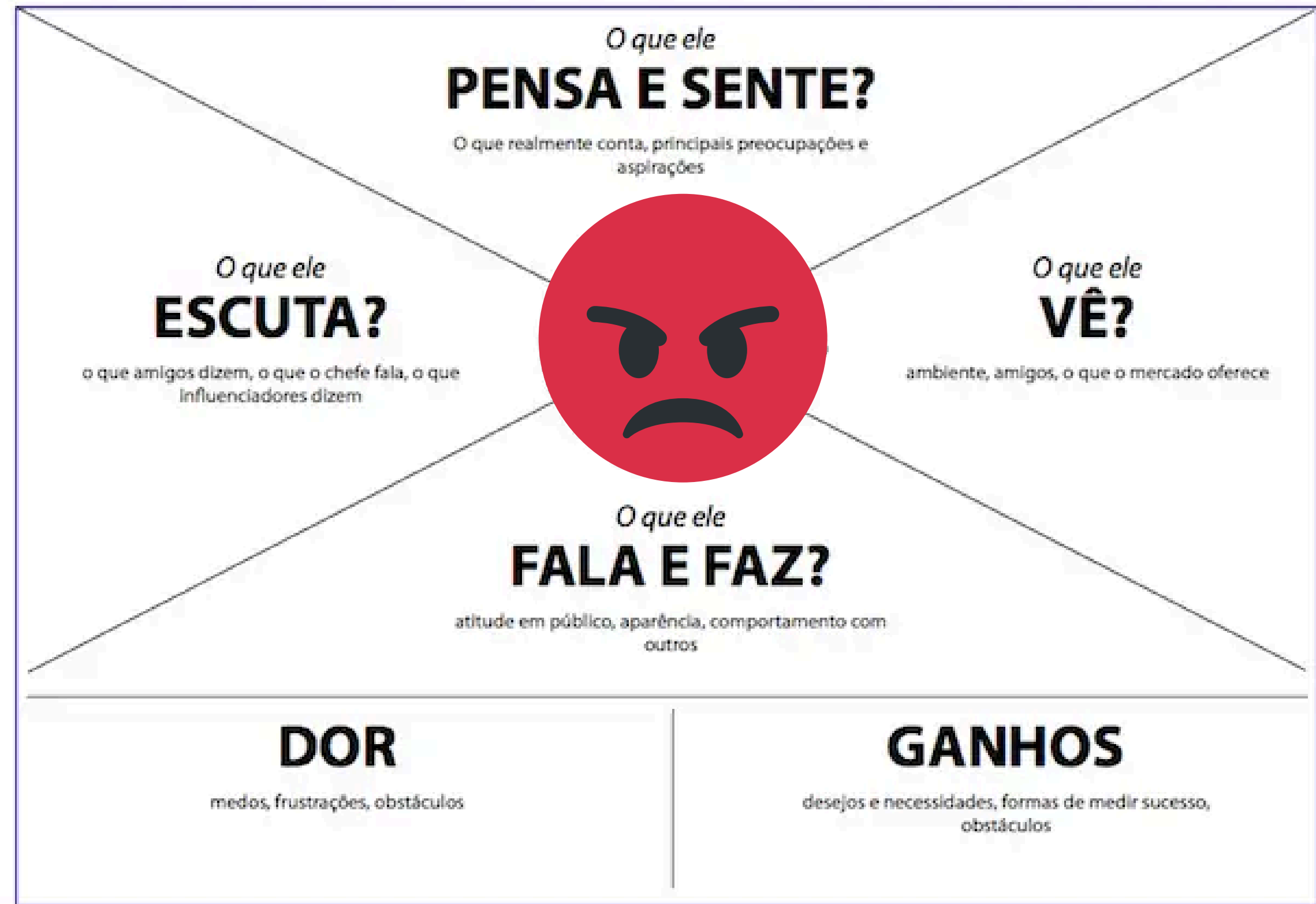
**AIAKOS**

NUNCA É TARDE PARA RECONHECER

# Mapa da Empatia: Vamos exercitar!

Rafael, paulista, de 46 anos, realizou recentemente seu sonho de comprar uma televisão, porém por um acidente houve a quebra do display. Ele foi informado do que o conserto do seu produto sairia 1500 reais, e está crítico ligando no SAC para ter uma solução.

Agora, faça o mapa do Rafael.



# ✦ Evitar Gatilhos Negativos

Alguns comportamentos podem intensificar a irritação do cliente. É importante evitar:

- **Discussões:** Evite entrar em discussões sobre quem tem razão ou quem está errado.
- **Acusações:** Evite acusar o consumidor de estar errado ou de exagerar.
- **Tom de voz alto:** Mantenha um tom de voz calmo e profissional, mesmo que o cliente esteja elevando o tom de voz.



**Lembre-se! Se o consumidor está crítico a chance de ter sido por uma falha nossa é muito grande, portanto é nosso PAPEL escutá-lo e atendê-lo da melhor forma possível! Afinal, foi para isto que todos nós fomos contratados.**

# ✦ Evitar Gatilhos Negativos

Nem sempre um consumidor crítico quando ligou para nós era de fato crítico. Em **MUITOS** casos, acabamos piorando a situação reagindo de forma **EXAGERADA** com o consumidor...

Isso demonstra falta de inteligência e equilíbrio emocional.



# ✦ Evitar Gatilhos Negativos

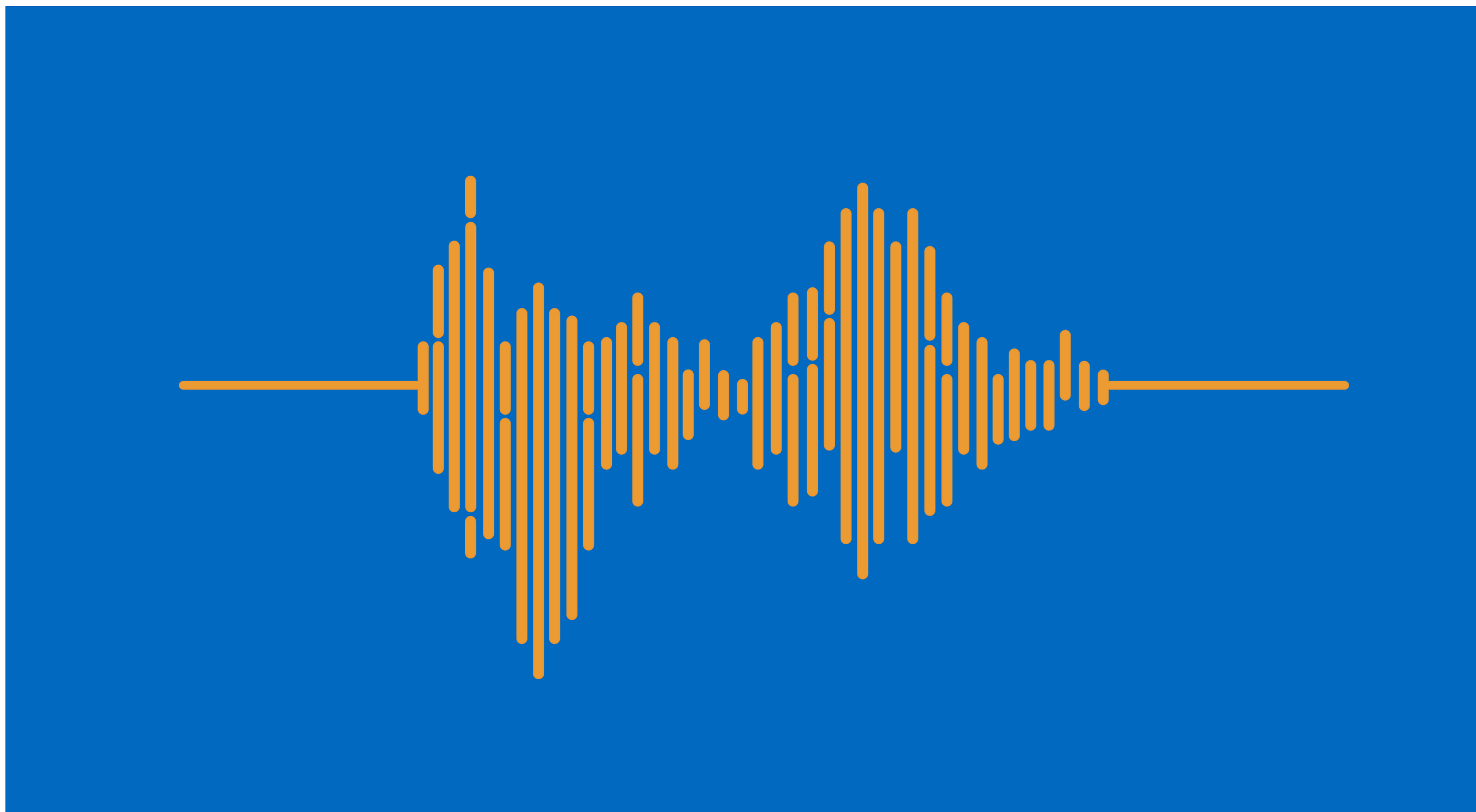
## Dinâmica - Teatralização

**2 voluntários, um será o consumidor e o outro será o consultor. Será simulado um atendimento REAL que foi prestado no SAC.**

**OBS: O consultor foi advertido e hoje não faz mais parte do nosso quadro de colaboradores.**



# ✦ Evitar Gatilhos Negativos



# ✦ Evitar Gatilhos Negativos

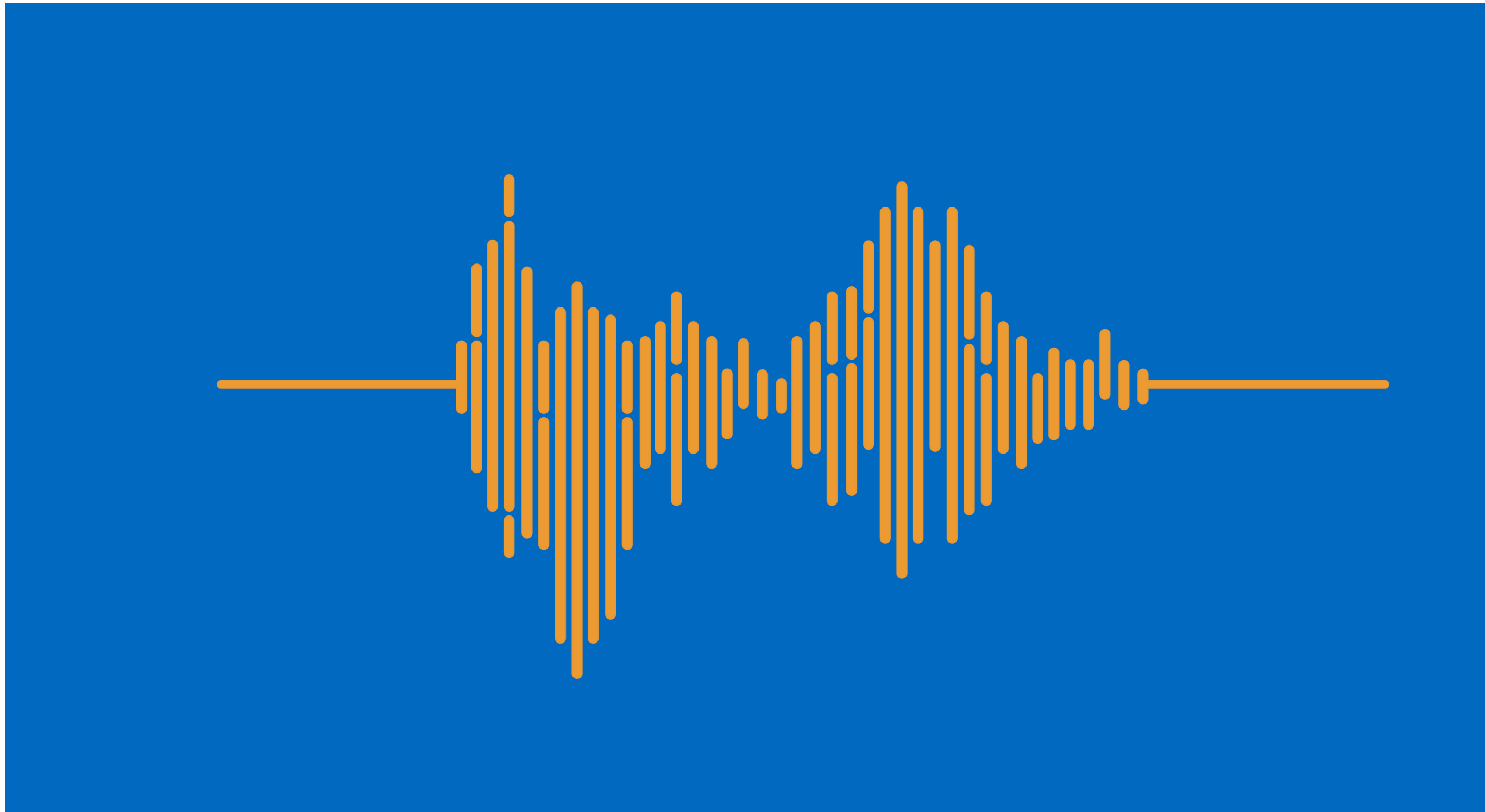
## Dinâmica - Teatralização

**2 voluntários, um será o consumidor e o outro será o consultor. Será simulado um atendimento REAL que foi prestado no SAC.**

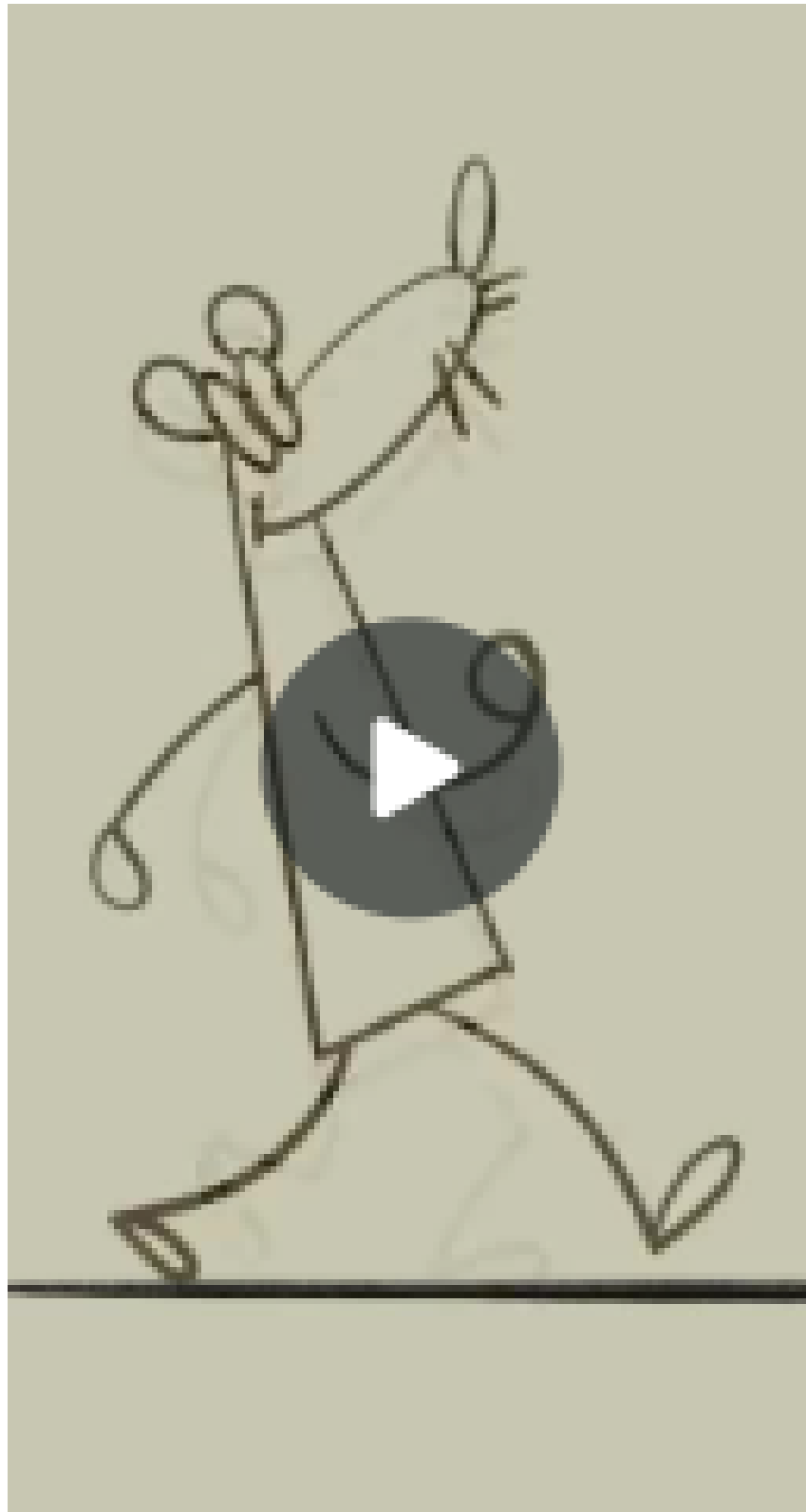
**OBS: O consultor foi advertido e hoje não faz mais parte do nosso quadro de colaboradores.**



# ✦ Evitar Gatilhos Negativos



# ✦ O problema não é seu?





# ✦ Solucionando Problemas

Afinal, estamos aqui para isso!

As perguntas abertas são poderosas ferramentas para extrair informações valiosas do cliente e direcionar a conversa para uma solução.

- **Incentivando a comunicação:** Perguntas abertas começam com palavras como "como", "por quê", "o que" e "descreva", incentivando o consumidor a fornecer detalhes sobre sua experiência.
- **Compreendendo a raiz do problema:** Ao fazer perguntas abertas, você consegue identificar a causa raiz do problema, além dos sintomas.
- **Demonstrando interesse:** Perguntas abertas demonstram que você está genuinamente interessado em entender a perspectiva do consumidor.



# ✦ Solucionando Problemas

## Exemplos de Perguntas Abertas:

- "O que exatamente aconteceu?"
- "O que podemos fazer para resolver essa situação?"
- "Como posso te ajudar?"



## Assumindo a Responsabilidade

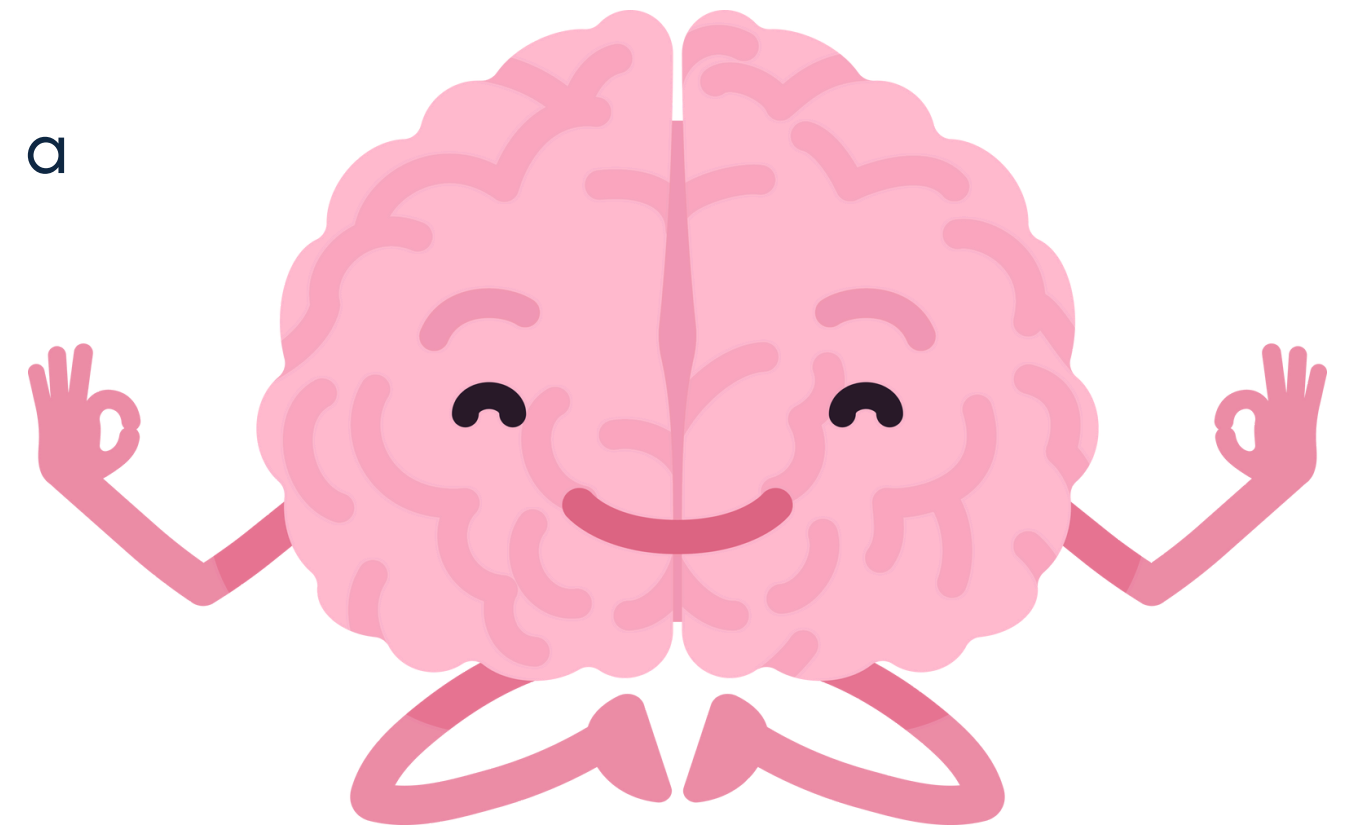
- **Quando um erro é cometido**, é importante assumir a responsabilidade e se desculpar com o consumidor.
- **Reconhecendo o erro:** Seja claro e direto ao reconhecer o erro cometido.
- **Demonstrando empatia:** Expresse seu pesar pelo inconveniente causado ao consumidor.
- **Oferecendo uma solução:** Apresente uma solução para corrigir o erro e evitar que ele se repita.

**O CONSUMIDOR NÃO É NOSSO INIMIGO!**

# ✦ Mantendo a Calma sob Pressão

Lidar com consumidores críticos pode ser desafiador e, muitas vezes, gerar estresse e ansiedade. Vamos explorar técnicas para manter a calma sob pressão e desenvolver habilidades de autocontrole e inteligência emocional, essenciais para lidar com situações desafiadoras.

- **Respiração profunda:** A respiração profunda é uma técnica simples e eficaz para reduzir a ansiedade e promover o relaxamento.
- **Mindfulness:** A prática da mindfulness envolve prestar atenção ao momento presente, sem julgamentos, ajudando a reduzir a ansiedade e aumentar a clareza mental.
- **Pausas curtas:** Durante o atendimento, reserve alguns segundos para respirar fundo e se concentrar em pensamentos positivos.



# ✦ Mindfulness



# Mindfulness

---

# ✦ Inteligência Emocional

**Inteligência emocional é a capacidade de captar o mundo por meio dos estímulos.**

- O cérebro humano é dividido em duas áreas: hemisfério esquerdo e hemisfério direito.
- O esquerdo é o lado racional, matemático, lógico, cognitivo, analista e crítico.
- O direito, é o lado da compreensão emocional do mundo, responsável pela intuição, emoções e sentimentos.

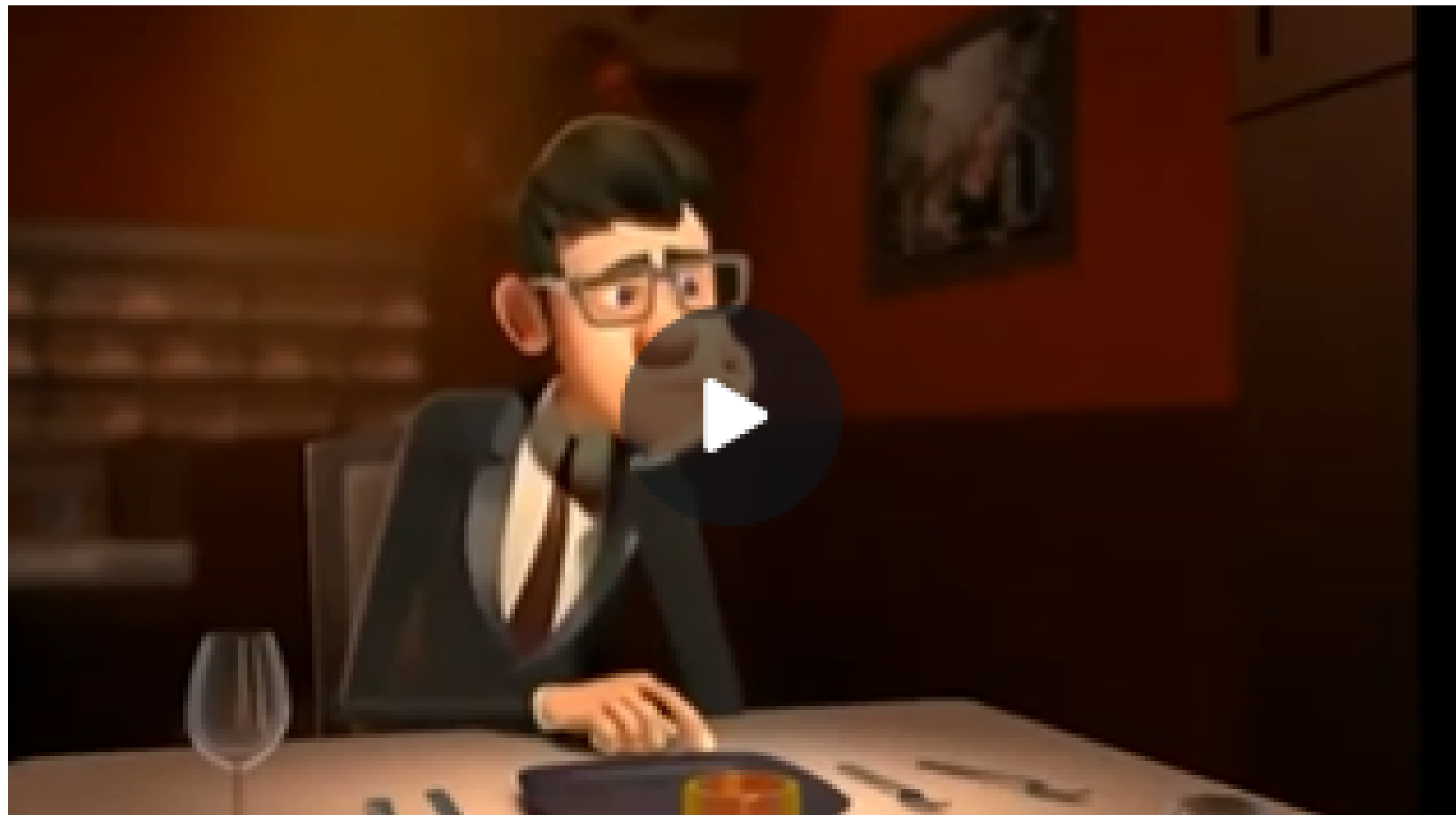
**Dessa forma, a partir do momento em que começamos a perceber que somos movidos principalmente pelos sentimentos, e isto acontece inconscientemente, é que identificamos a importância de saber como a inteligência emocional é constituída.**

**A seguir, veremos um vídeo sobre o cérebro dividido.**



# ✦ Inteligência Emocional

**Se você não controla suas emoções, suas emoções controlam você!**



# ✦ Inteligência Emocional

Ringling College  
of  
Art and Design  
Presents



# ✦ Os cinco pilares da Inteligência Emocional

## 1. Conhecer as próprias emoções

- **Analisar suas emoções e atos;**
- **Reconhecer verdadeiramente o que você está sentindo, a ponto de nomear corretamente as suas emoções, é o primeiro passo fundamental para desenvolver a Inteligência Emocional;**
- **É preciso conhecer as emoções para poder gerenciá-las.**



# ✦ Os cinco pilares da Inteligência Emocional

## 2. Controlar as emoções

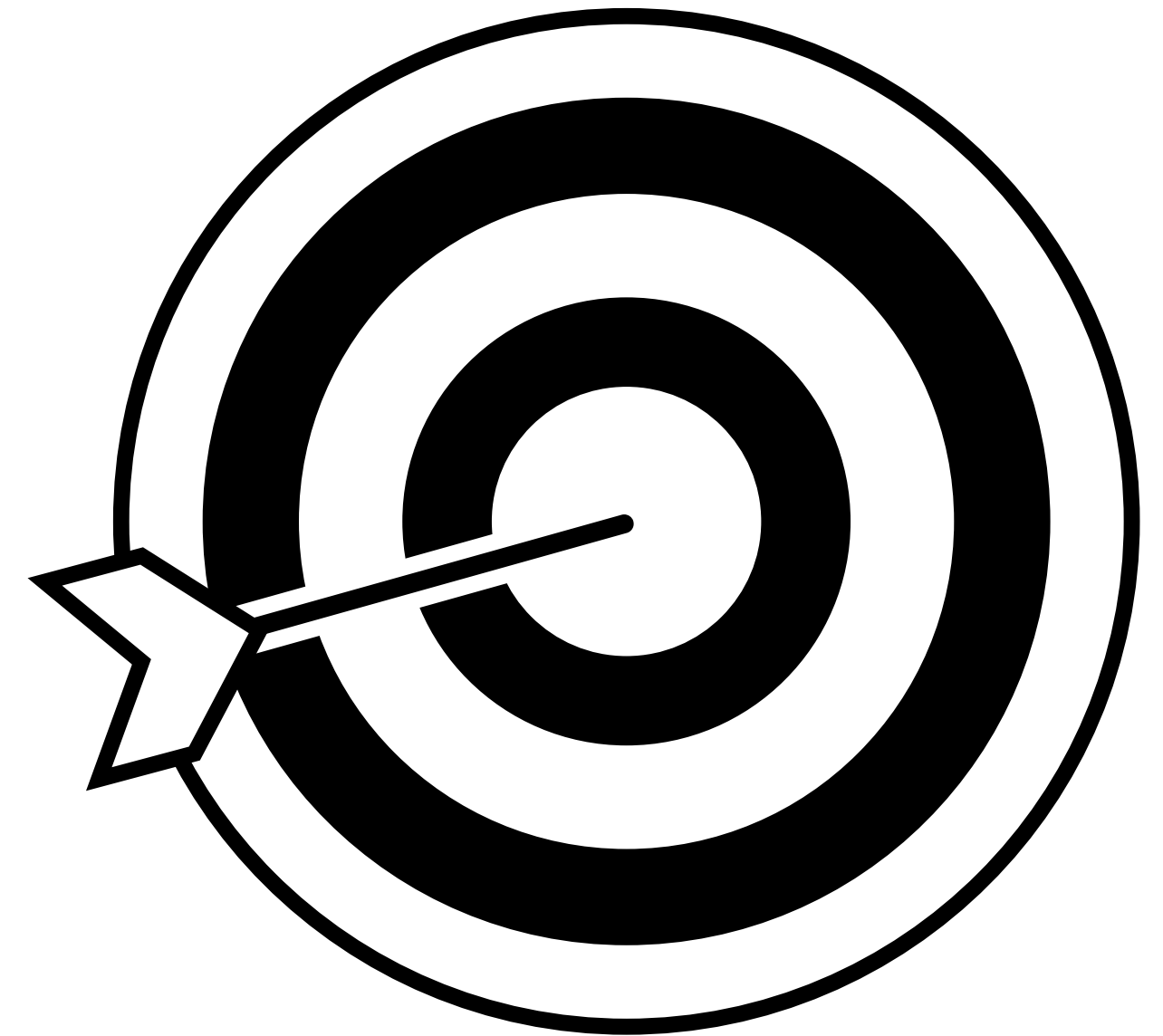
- O gerenciamento das emoções é feito a partir do conhecimento delas.
- Conhecer as possíveis percepções alheias também é fundamental para trabalhar sua Inteligência Emocional.



# ✦ Os cinco pilares da Inteligência Emocional

## 3. Automotivação

- **Você, no controle das suas emoções, tem um caminho muito mais tranquilo e equilibrado em direção aos seus objetivos.**
- **É preciso acreditar que dá para mudar. Não existe o “eu sou assim mesmo”.**
- **Ela é fundamental para investir em uma mudança que possibilitará maior crescimento no trabalho, nos relacionamentos e na vida.**
- **Lembre-se do investimento na sua mudança e nos benefícios pessoais e profissionais que o domínio da Inteligência Emocional trará.**



# ✦ Os cinco pilares da Inteligência Emocional

## 4. Empatia

- Colocar-se no lugar do outro. Isto é empatia.
- A empatia envolve muito mais do que validar e respeitar o sentimento do outro. Ela diz respeito a se inserir no contexto em que o outro está e entender a razão de aquele sentimento despertar determinada emoção para o outro.
- É importante ter consciência que a empatia é uma escolha, além de ser um processo que requer dedicação.



# ✦ Os cinco pilares da Inteligência Emocional

## 5. Relacionar-se interpessoalmente

- Sempre precisaremos do outro. Somos parte de um organismo maior, o organismo social.
- Conhecer e se relacionar com pessoas é conhecer possibilidades.
- Tanto no âmbito familiar, quanto profissional, é importante saber se relacionar interpessoalmente.
- Conseguir transitar entre os grupos, relacionando-se bem com eles, é um dos pilares da Inteligência Emocional.
- Cultivar relacionamentos baseados no respeito é uma das formas mais eficientes de criar um ambiente positivo ao seu redor.





# TESTE: Inteligência Emocional

## 20-39 pontos:



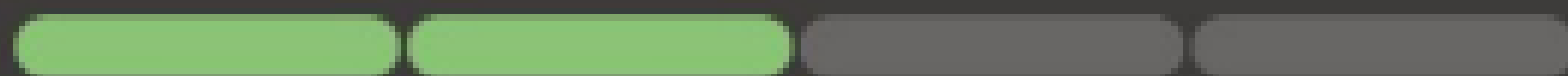
**Você precisa trabalhar para desenvolver sua inteligência emocional.** Apesar de sua sinceridade ser admirável, é provável que você se sinta sobrecarregado por suas emoções e lute para gerenciar emoções. Reagir a isso, explodindo, ou, pelo contrário, não expressando suas emoções, é igualmente prejudicial.

Suas respostas às pressões comuns da vida podem estar baseadas no medo e na insegurança - em vez de paixão e propósito. No entanto, isto não precisa ser algo definitivo! A inteligência emocional não vem do nascimento: ela pode ser desenvolvida.

Trabalhe sua autoconsciência, porque ela é o primeiro fundamento da inteligência emocional. Se parece muito difícil, não hesite em pedir ajuda para quem você considera ter muito conhecimento relacionado a oferecer. A intenção de desenvolver a inteligência emocional é o primeiro - e mais importante - passo.



## 40-59 pontos:



Seu nível de inteligência emocional ainda é um pouco baixo. Você tem mais dificuldade nas situações que exigem mais habilidades de interação social. É provável que se sinta frequentemente frustrado com colegas, ou até entes queridos por ter um “amortecedor” para lidar com situações e relacionamentos difíceis menos desenvolvido.

Comece a trabalhar o autoconhecimento. Entenda quais habilidades são mais difíceis para você - pode ser a empatia, receber críticas, ou social skills básicas - e pratique-as. Olhe também para o que você já faz de bom e procure entender como consegue, para aplicar seus métodos bem-sucedidos aos novos aprendizados.



## 60-79 pontos:



**Bom nível de inteligência emocional.** É bem provável que você seja sensível às emoções dos que estão ao seu redor - colegas, amigos, familiares e clientes. Você também tem consciência sobre o efeito do seu comportamento nos outros.

Enquanto ser adepto a colocar as outras pessoas e suas necessidades a frente das suas é algo admirável, nem sempre é o melhor a se fazer. Não tenha medo de se comunicar honestamente e mostrar seus sentimentos, desde que com habilidade. Este é um dos aspectos mais importantes para desenvolver a inteligência emocional.



## 80-100 pontos:



Se seus resultados estão neste intervalo, há duas possibilidades: **ou você tem um nível de inteligência emocional extremamente alto, ou baixíssimo.**

Como isso é possível? Esses resultados podem refletir elevado grau de autoconhecimento - neste caso, ótimo! Mas não pare de buscar oportunidades de aprendizado. Ou, pelo contrário: podem ser consequência de uma grande falta de autoconhecimento, porque é preciso ser autoconsciente para se avaliar com precisão.

A autoconsciência é a capacidade fundamental da inteligência emocional, porque ela reflete diretamente nas outras. É preciso ter noção sobre si próprio para mudar qualquer comportamento. Então, ou você chegou ao topo, ou tem um longo caminho pela frente.



# ✦ Saber Quando Pedir Ajuda

Não hesite em pedir ajuda quando se sentir sobrecarregado ou incapaz de lidar com a situação sozinho.

- **Busque apoio de colegas:** Converse com os seus sobre seus sentimentos.
- **Consulte seu supervisor:** Se a situação estiver além da sua capacidade de resolução, procure seu supervisor para obter orientação. O papel do seu supervisor é te ajudar!
- **Participe de treinamentos:** Participando de treinamentos sobre atendimento ao cliente e gestão de conflitos.



# ★ **SOFT SKILLS**

**Lidar com consumidores críticos é uma habilidade essencial para qualquer profissional que trabalha com atendimento ao público.**

**Ao desenvolver as técnicas e estratégias apresentadas neste treinamento, você estará apto a transformar situações desafiadoras em oportunidades de crescimento e fidelização de clientes, contribuindo para o sucesso do seu negócio.**

**Outras habilidades também são necessárias, como empatia, resiliência.**



# RESILIÊNCIA

AQUELES QUE BUSCAM  
ACABAM SEMPRE POR  
ENCONTAR...

# RESILIÊNCIA

AQUELES QUE BUSCAM  
ACABAM SEMPRE POR  
ENCONTAR...

## ✦ Em resumo:

### Compreendendo as Raízes do Conflito:

- **Identifique a causa:** Qual é o ponto central da discórdia? Compreender a raiz do problema é o primeiro passo para encontrar uma solução.
- **Ouçã ativamente:** Dê à outra pessoa a oportunidade de expressar seus sentimentos e perspectivas sem interrupções. Demonstre empatia e tente ver a situação sob o ponto de vista dela.
- **Evite generalizações e julgamentos:** Utilize o "eu" ao expressar seus sentimentos, evitando acusações que possam intensificar o conflito.



# ✦ Em resumo:

## Estratégias para Resolver Conflitos

- **Comunicação assertiva:** Expresse suas necessidades e sentimentos de forma clara e direta, sem ser agressivo ou passivo.
- **Negociação:** Busquem um ponto em comum em que ambos possam ceder um pouco. A negociação exige flexibilidade e disposição para encontrar soluções criativas.
- **Respeito mútuo:** Mantenha o respeito mesmo em momentos de divergência. Ataques pessoais só pioram a situação.
- **Foco na solução:** Em vez de culpar, concentrem-se em encontrar uma solução que satisfaça a todos, ou pelo menos minimize o impacto negativo do conflito.



# ✦ Em resumo:

## Técnicas Específicas

- **Acalmar as emoções:** Reserve um momento para se acalmar. Pratique técnicas de relaxamento como respiração profunda ou mindfulness.
- **Faça perguntas abertas:** Perguntas que começam com "como" ou "por que" incentivam a outra pessoa a se expressar e podem revelar informações importantes.
- **Reconheça os sentimentos da outra pessoa:** Demonstrar empatia pode ajudar a reduzir a tensão e criar um ambiente mais propício para o diálogo.
- **Faça uma pausa:** Se a conversa estiver se tornando muito acalorada, faça uma pausa buscando o auxílio da supervisão.



## ✦ **Lembre-se:**

- **Cada consumidor é único, trate-o com respeito e individualidade;**
- **Atitude positiva e profissionalismo são fundamentais;**
- **A escuta ativa é a chave para entender as necessidades do consumidor;**
- **Oferecer soluções eficazes é crucial para resolver problemas;**
- **Manter a calma e o controle da situação é essencial;**
- **Transformar consumidores críticos em promotores é o objetivo final.**



**DÚVIDAS?**