

1) DESCRIÇÃO DA FERRAMENTA:

Esta ferramenta caracteriza-se como uma técnica de recuperação do cliente, após se verificarem erros por parte dos colaboradores no serviço de atendimento, e provém de uma empresa muito considerada ao nível do atendimento ao cliente, conhecida como Disney.

Deste modo, quando um cliente surge com uma reclamação, os colaboradores da Disney seguem o processo *Heard*, ou seja, *Heard* (Escutar), *Empathize* (Empatizar), *Apologize* (Desculpar-se), *Resolve* (Resolver) e *Diagnose* (Diagnosticar).

- ***Heard* (Escutar):** dê liberdade aos clientes para partilharem as suas histórias completas, sem interrupções. Permita que os clientes desabafem até se sentirem aliviados. Eles estão inquietos e chateados. Escute-os atentamente e conseguirá perceber quais são as causas dos seus problemas.
- ***Empathize* (Empatizar):** a empatia permite a criação de confiança e de uma ligação emocional, e demonstra uma vontade intrínseca de oferecer suporte. Demonstre aos clientes que compreende como eles se sentem. Descreva de que forma sabe o que é passar por aquilo que eles estão a viver naquele momento. Para provocar um impacto mais intenso, mencione brevemente experiências suas que sejam semelhantes às dos clientes. Esta partilha cria uma ligação mental e emocional mais forte.
- ***Apologize* (Desculpar-se):** pedir desculpa poderá ser mais relevante do que a solução em si, e constitui uma extensão da empatia. Desculpar-se significa que se preocupa e que assume a responsabilidade pelo problema em causa. Seja honesto e responsabilize-se. Poderá nem ter sido inteiramente culpa sua, mas um pedido de desculpas sincero contribui para dissipar situações tensas.
- ***Resolve* (Resolver):** a Disney defende que deverá existir rapidez na resolução do problema, e suporta-a através da capacitação e formação intensiva dos seus colaboradores. Os colaboradores da Disney que contactam diretamente com os clientes raramente têm de “perguntar ao chefe” para resolver o problema, o que torna a sua dinâmica muito mais eficiente. Estes colaboradores têm de conseguir resolver o problema o mais célere possível.
Seja qual for o problema que o seu cliente apresente, remova esse obstáculo ou elemento de frustração. Não tenha receio de perguntar: “O que é que nós podemos fazer para ajudá-lo?”
- ***Diagnose* (Diagnosticar):** o último passo é analisar o que conduziu ao erro no serviço. É dito aos colaboradores para “procurarem a perfeição e adaptarem-se até atingirem a excelência”, deixando qualquer sentimento de culpa para trás e resolvendo as imperfeições pelo caminho. Em primeiro lugar, porquê que o erro ocorreu em primeiro lugar? Remova a culpa da equação e adapte-se para não repetir o mesmo erro.

2) OBJETIVOS DA FERRAMENTA:

Atingir um nível de excelência no serviço de atendimento não significa nunca cometer erros. Na realidade, é impossível nunca cometer erros. Os erros estão associados aos negócios e fazem parte das ações humanas, acabando por constituir uma ação humana habitual. O cliente ficará mais insatisfeito com a incapacidade de corrigir o erro do que com o erro cometido. Os clientes sabem que todos podem cometer erros, porém, eles esperam que seja capaz de os corrigir de forma criativa e eficaz.

Esta ferramenta permitir-lhe-á aprender uma técnica de recuperação do cliente após ser cometido um erro no serviço de atendimento.

3) LIGAÇÃO ENTRE A FERRAMENTA E A COMPETÊNCIA:

Esta técnica relaciona-se com a competência de orientação para o serviço, uma vez que ensina como agir perante os clientes quando são cometidos erros no serviço de atendimento.

Esta técnica ensina, igualmente, a preservar os clientes.

4) RECURSOS MATERIAIS:

Esta ferramenta não requer recursos materiais.

5) COMO APLICAR A FERRAMENTA?

- **Heard (Escutar):** dê liberdade aos clientes para partilharem as suas histórias completas, sem interrupções. Permita que os clientes desabafem até se sentirem aliviados.
- **Empathize (Empatizar):** a empatia permite a criação de confiança e de uma ligação emocional, e demonstra uma vontade intrínseca de oferecer suporte. Demonstre aos clientes que compreende como eles se sentem.
- **Apologize (Desculpar-se):** pedir desculpa poderá ser mais relevante do que a solução em si, e constitui uma extensão da empatia. Desculpar-se significa que se preocupa e que assume a responsabilidade pelo problema em causa. Seja honesto e responsabilize-se.
- **Resolve (Resolver):** a Disney defende que deverá existir rapidez na resolução do problema, e suporta-a através da capacitação e formação intensiva dos seus colaboradores. Os colaboradores da Disney que contactam diretamente com os clientes raramente têm de “perguntar ao chefe” para resolver o problema, o que torna a sua dinâmica muito mais eficiente. Estes colaboradores têm de conseguir resolver o problema o mais célere possível.
- **Diagnose (Diagnosticar):** o último passo é analisar o que conduziu ao erro no serviço. É dito aos colaboradores para “procurarem a perfeição e adaptarem-se até atingirem a excelência”, deixando qualquer sentimento de culpa para trás e resolvendo as imperfeições pelo caminho.

6) COMPETÊNCIAS DE APRENDIZAGEM:

Esta ferramenta permitir-lhe-á aprender uma técnica de recuperação do cliente após ser cometido um erro no serviço de atendimento.

Os clientes sabem que todos podem cometer erros, porém, eles esperam que seja capaz de os corrigir de forma criativa e eficaz.