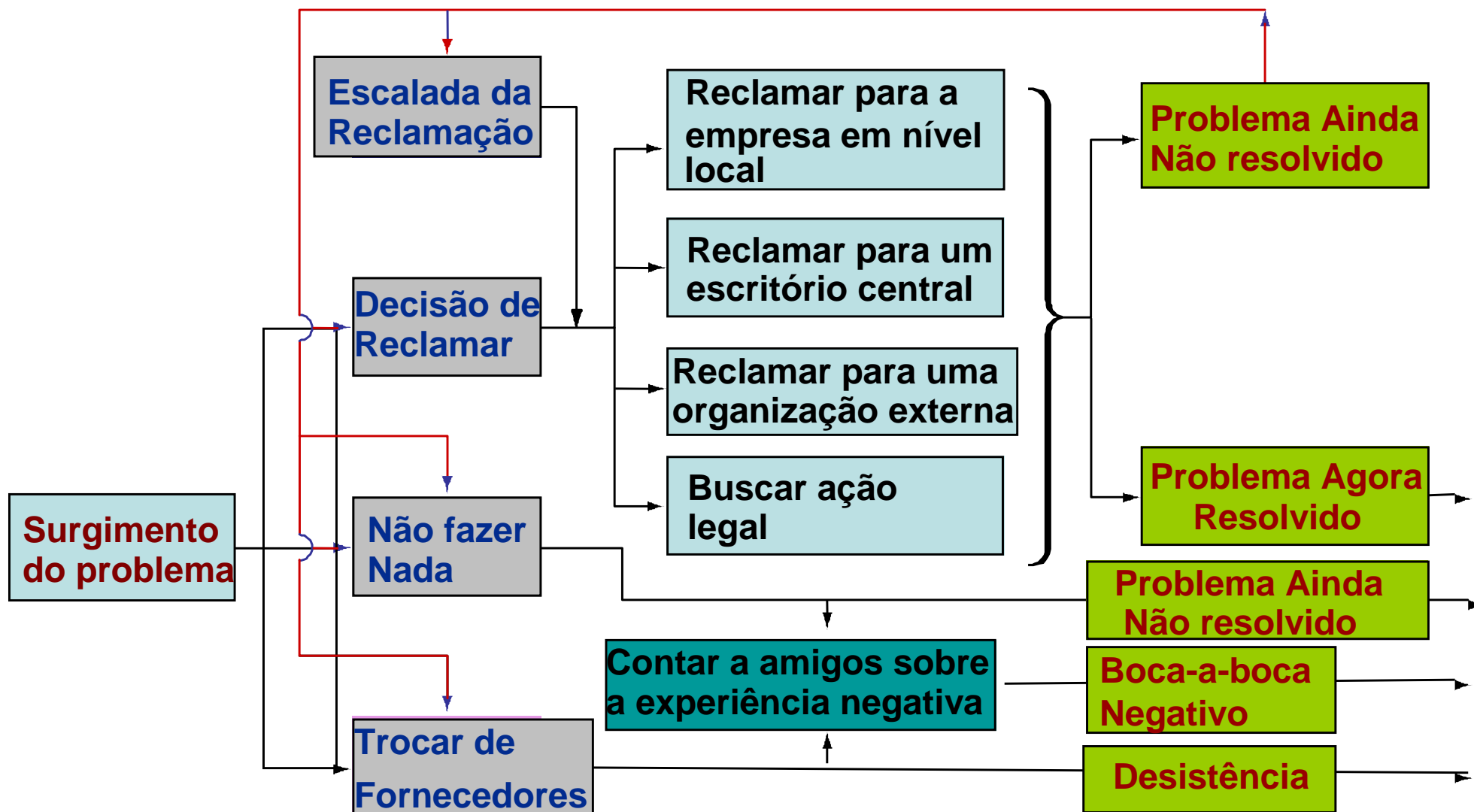
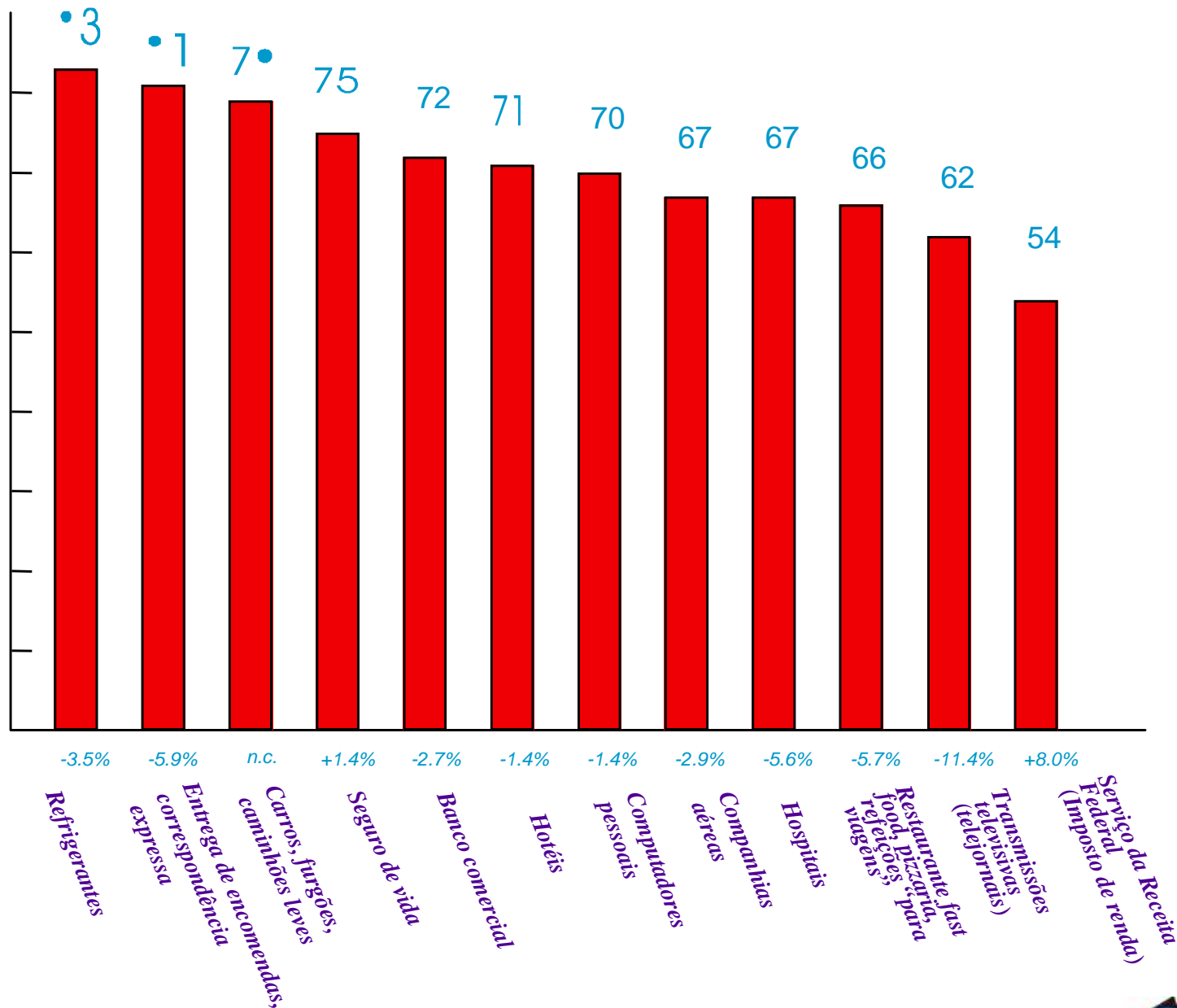


# Administrando Reclamações e Recuperando Serviços

# Cursos de Ação Possíveis Para um Cliente Insatisfeito



# Índice de Satisfação do Cliente Americano: Notas das Indústrias em 1997 e 1996



# Pontos de Registro para Reclamações

- Funcionários atendem aos clientes, pessoalmente, ou por telefone
- Intermediários agindo pelo fornecedor original
- Gerentes contatados por clientes em escritórios centrais / regionais
- Fichas de reclamação postal ou colocados em caixas de reclamação
- Reclamações levadas à companhia por terceiros
  - grupos de defesa de consumidores
  - organizações comerciais
  - órgãos legislativos
  - outros clientes

# Diretrizes para a Resolução Efetiva de Problemas

- Agir depressa
- Admitir erros sem ficar na defensiva
- Entender o problema do ponto de vista do cliente
- Não discutir
- Entender os sentimentos do cliente
- Dar o benefício da dúvida
- Esclarecer passos para solucionar problemas
- Manter os clientes informados do andamento
- Considerar a indenização
- Perseverar para reconquistar a boa vontade

# Garantias de Serviço Ajudam a Promover e a Obter Fidelidade ao Serviço

- Forçam as empresas a se concentrar no que os clientes desejam
- Fixam padrões claros
- A compensação destaca os custos das falhas de serviço
- Requerem sistemas para obter feedback do cliente e reagir a ele
- Reduz os riscos da compra e aumenta a fidelidade