



ISSN: 1678-4006

Terça, 26 Setembro, 2006 4:18:02 PM

[Home](#) / [Quem Somos](#) / [Guia de Produtos e Serviços](#) / [Benchmark](#) / [Fale](#)
[Agenda de Cursos](#)[Agenda de Eventos](#)[Artigos](#)[CallToCall Banners](#)[CallToCall News](#)[Cases](#)[Código de Ética](#)[Glossário](#)[Guia de Produtos e Serviços](#)[Perfil de Empresas](#)[Pesquisa de Mercado](#)[Tecnologia/Equipamentos](#)

Artigos

PODE OUSAR



O ROBÔ E O USUÁRIO, POR GLADIS COSTA

Era uma vez um usuário que resolveu comprar um antivírus para seu computador de casa. Fez pesquisa em sites, comparou produtos e decidiu-se por aquele que achou mais conveniente. Internauta comprador como era, fez o pedido utilizando o serviço de e-commerce do site, e em alguns minutos recebeu as instruções para download do produto. Até aí, sem problemas.

02/08/06

Correção! Aí é que começaram os problemas. A empresa 'xyz', uns dos grandes players da área, mandou uma série de instruções para o usuário, que na primeira tentativa, já recebeu uma mensagem de erro.

Ok. Nesse caso o mais correto, e nem sempre tão simples, é acessar o suporte. Na primeira tentativa falou com um bambambam da área, um super expert mega analista, que com 3 minutos de conversa, complicou ainda mais a cabeça do usuário. Este usuário alega que nunca ouviu tanto techniquês numa só frase. Na realidade, após alguns minutos de conversa teve a sensação que a chamada havia caído no laboratório da Nasa, porque francamente, as instruções eram o fim do mundo!

Sensação do usuário: 'sou mesmo uma besta quadrada', pois as instruções 'pareciam' ser tão simples. É claro que todo mundo deve saber o que significa 'led', 'firewall', 'scan', 'spyware', 'cookie', 'download', porque o analista usava apenas uma vogal ou preposição entre cada palavra de forma tão automática, que o usuário até pensou que tivesse sido teletransportado para um laboratório de Palo Alto ou por que não, Cabo Canaveral? E desde quando o inglês se tornou a língua oficial do país?

A realidade é que ninguém merece receber suporte de um

 Prod. e Serviços Notícias

Busca



'expert' de tecnologia, aquele super gênio que entende tudo de informática, aquele mega profissional que possui dezenas de certificações técnicas (necessárias, sem dúvida), mas incapaz de entender o que 'o outro' está passando. Isto se chama empatia, e trata-se de se colocar no lugar da outra pessoa para entender o estrago que o problema está causando naquele momento. Haja estresse! As pesquisas dizem que de cada chamada para o suporte, 75% se devem a questões emocionais e 25% o problema em si.

Hello profissionais! Questões emocionais devem ser resolvidas antes, ou o problema não será solucionado e, conseqüentemente, o cliente não ficará satisfeito, nem seu chefe, nem o chefe do seu chefe que vai ver a quebra no faturamento, sim, porque há pesquisas que informam que 68% das pessoas deixam de fazer negócios com uma empresa pela indiferença percebida no serviço, não é produto, é no serviço mesmo.

Como é que estes jovens, que nasceram com um teclado na mão, que só se relacionam usando consoantes e ícones, que para dizer uma frase digitam 6 caracteres, são capazes de dar suporte para alguém de 'carne e osso'? Como é que eles podem dar algum suporte personalizado, se conseguem interagir com uma dúzia de pessoas nos chats e messengers da vida? Não podem, não vão conseguir. O padrão é outro.

O pior é que a necessidade das pessoas ou empresas estarem conectadas, dependentes de tecnologia praticamente o dia todo, é imensamente pregada pela mídia. Conecte-se, internete-se, mas como? E quando o computador não quer se 'conectar'?

Como proceder quando você dá de cara com um suporte frio, padrão robô, que ouve o cliente passar de contrariado a desesperado em minutos, sem sequer dizer 'sinto muito pelo que está acontecendo, mas vamos resolver este problema'. Como ficar são e calmo diante de uma 'voz' que informa candidamente 'não desligue, sua ligação é muito importante' depois de uns 3 ou 4 minutos de espera?

Habilidades de relacionamento permeiam nossa comunicação 24 horas por dia, tanto é verdade que interagimos com os outros até em nossos sonhos! Essas habilidades deveriam ser parte do 'script' dos profissionais de suporte, os quais deveriam entender que naquele momento o problema do cliente 'é o mais importante do mundo', e deveria desta forma ser considerado. Se o cliente é carente, o suporte tem que assumir esta 'responsabilidade'. O cliente quer atenção, colo, cuidados, dedicação.

Dá a até a impressão que o ato de comprar um

computador, uma impressora ou um celular é só uma mera desculpa para adquirir não somente um computador, uma impressora ou um celular, mas talvez, o desejo de conseguir a 'senha' para se obter atenção, colo, cuidados e dedicação.

Gladis Costa é Gerente de Marketing e Comunicação do HDI. O HDI ministra treinamentos para ensinar profissionais de suporte a entenderem que nem só de bits e bytes vive o suporte.

[Voltar](#)

[Indique esta notícia a um amigo](#)

[Imprima esta página](#)