



PortalLumière

[Glossário OnLine](#)
[Anuário OnLine](#)
[Co](#)
[energia](#)
[eletricidade](#)
[iluminação](#)

[cadastre-se](#)
[esqueci minha senha](#)
[EDITORA LUMIÈRE](#)
[PUBLICAÇÕES](#)
[AGENDA](#)
[ASSINATURAS](#)
[GALERIA de FOTOS](#)
[SERVIÇOS](#)
[FALE CONOSCO](#)

:: artigos



Gladis Costa, Gerente de Marketing e Comunicação do HDI

O robô e o usuário

Era uma vez um usuário que resolveu comprar um antivírus para seu computador. Após pesquisar em sites, comparou produtos e decidiu-se por aquele que achou mais barato. O usuário comprador como era, fez o pedido utilizando o serviço de e-commerce. Após alguns minutos recebeu as instruções para download do produto. Até aí, ser

Correção! Aí é que começaram os problemas. A empresa "xyz", uma das grandes áreas, mandou uma série de instruções para o usuário, que na primeira tentativa recebeu uma mensagem de erro.

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

Sensação do usuário: "sou mesmo uma besta quadrada", pois as instruções eram simples. É claro que todo mundo deve saber o que significa "led", "firewall", "cookie", "download", porque o analista usava apenas uma vogal ou preposição. Palavra de forma tão automática, que o usuário até pensou que tivesse sido encaminhado para um laboratório de Palo Alto ou por que não, Cabo Canaveral. E desde então tornou a língua oficial do país.

A realidade é que ninguém merece receber suporte de um "expert" de tecnologia. É aquele gênio que entende tudo de informática, aquele mega profissional que possui várias certificações técnicas (necessárias, sem dúvida), mas incapaz de entender o problema passando. Isto se chama empatia, e trata-se de se colocar no lugar do outro, entender o estrago que o problema está causando naquele momento. Há pesquisas que dizem que de cada chamada para o suporte, 75% se devem a que 25% o problema em si.

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

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

O pior é que a necessidade das pessoas ou empresas estarem conectadas, com a tecnologia praticamente o dia todo, é imensamente pregada pela mídia. Correr atrás de se conectar, mas como? E quando o computador não quer se "conectar"?

Como proceder quando você dá de cara com um suporte frio, padrão robô, e tem que passar de contrariado a desesperado em minutos, sem sequer dizer "sinto muito" e "acontecendo, mas vamos resolver este problema". Como ficar são e calmo e não se irritar quando informa candidamente "não desligue, sua ligação é muito importante" e tem que esperar minutos de espera?

Habilidades de relacionamento permeiam nossa comunicação 24 horas por dia. É importante que interagimos com os outros até em nossos sonhos! Essas habilidades de relacionamento são o "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

o cliente é carente, o suporte tem que assumir esta "responsabilidade". O colo, cuidados, dedicação.

Dá a até a impressão que o ato de comprar um computador, uma impressora, uma mera desculpa para adquirir não somente um computador, uma impressora, mas talvez, o desejo de conseguir a "senha" para se obter atenção, colo, cu

[:: enviar para um amigo](#)

[:: imprimir esta matéria](#)

[:: comente esse texto](#)

[:: tire suas dúvidas](#)

© Copyright 2006. **Editora Lumière** Todos os direitos reservados

ASSINE A REVISTA L+D	 Ligue: 0800 99 90 30 Tet Transformador Eletrônico p/ Lâmpadas Halógenas 12V (dicróicas)	
--	--	---