

[imprimir](#)

## HDI: pequeno aumento na satisfação dos clientes pode dobrar faturamento

18/08/2006



**Luiz Couto, diretor geral do HDI Brasil**

Um aumento de apenas 5% na satisfação dos clientes de serviços de *help desk* e suporte técnico pode provocar a expansão do faturamento de uma empresa em até 95%, segundo o Customer Satisfaction Index, indicador calculado nos Estados Unidos por um conjunto de companhias liderado pelo Help Desk Institute (HDI).

“Esse número prova que a satisfação do cliente conta. Além disso, o custo de atrair clientes é de cinco a sete vezes maior do que o de retê-los”, disse o diretor geral do HDI Brasil, Luiz Couto, em reunião de sexta-feira (18/08) do comitê de Tecnologia da Informação e Comunicações da Amcham (Câmara Americana de Comércio) em São Paulo.

Para agradar o consumidor, muito mais importante do que profundos conhecimentos técnicos é que o atendente saiba se comunicar, comprovou outra pesquisa do HDI no Brasil. Ela mostra que 98% das companhias consideram que as habilidades de relacionamento são prioritárias sobre as técnicas.

### Habilidade para lidar com emoções

O levantamento indica também que 75% da satisfação dos clientes dependem de como os atendentes tratam suas emoções. Os outros 25% vêm da maneira como os profissionais lidam com os fatos durante a prestação do serviço. De acordo com Couto, entre as habilidades mais importantes de um atendente de suporte técnico estão:

- Saber ouvir e fazer perguntas;
- Raciocinar com lógica;
- Trabalhar sob pressão e em equipe;
- Ter auto-controle;
- Aprender rapidamente.

E é bom que as empresas estejam atentas à capacitação de seus profissionais, pois 79% das perdas de clientes no Brasil são motivadas por indiferença dos atendentes e não-atendimento de suas reclamações.

É proibida a reprodução deste conteúdo sem autorização prévia.

[Termo de Privacidade e Responsabilidade](#)

Copyright ©1995 - 2006 Amcham. Todos os direitos reservados.

**Câmara  
Americana**  
SP DF