

## Desafio 2: Lidando com estresse emocional?

### Você fez o curso de Arquitetura por correspondência, ou tá aprendendo as minhas custas?

Todos os nossos esforços, enquanto Arquitetos, são dirigidos para a satisfação do cliente. O principal resultado de nossos esforços é a solução dos problemas e atendimento dos desejos, necessidades e pedidos que o cliente nos traz, ou ainda, aqueles que percebemos. Quando acontece de lidarmos com pessoas sob estresse emocional, provocado pela quebra de expectativas, dano ou perda de bens é necessário saber ouvir e manter-se dentro de um equilíbrio emocional; afinal investimos tempo e dinheiro para termos nossa profissão, podendo ser necessário morder a língua para não dar ao cliente a resposta que achamos que ele na realidade merece.

Diante desta tensão, segue algumas dicas para gerenciar a situação.

- Abordagem passiva é sempre a melhor, agir de forma assertiva. Nos primeiros minutos, deixe o cliente falar e expor os seus argumentos. Ouça o que ele tem a dizer, sem interrupções nem comentários. Se houver oportunidade, conduza-o para um ambiente isolado, ofereça um lugar para sentar, café ou água. [Nada pior do que entrar em um escritório e ver um cliente gritando com o Arquiteto].
- Entenda que o que você vai ouvir, muitas vezes será: exageros, críticas cruéis, inverdades e muita mágoa contra a sua empresa, serviço, indicação e até contra você. Procure usar sua armadura e não leve para o lado pessoal. [Não incite mais agressão com expressões faciais].
- Procure separar o comportamento do cliente, do problema. Apesar de o comportamento estar sendo inaceitável, o problema apresentado poderá ser pertinente. [Às vezes o cliente no momento da explosão fala tudo, menos o que realmente causou aquela situação].
- Deixe o cliente falar, desabafar, gritar e até xingar... O melhor momento para entrar em um carro é quando ele está parado...deixe o carro, digo o cliente, ficar sem combustível, ou seja, esbravejar. Anote os pontos principais. [Deixe que ele veja o que está sendo anotado, caso solicite, pessoas furiosas tendem a procurar mais motivos para briga].
- Procure fazer perguntas dirigidas para encontrar a origem do problema. [Abstenha-se quando a crítica for ao bom nome da empresa, seu serviço, boa indicação].
- Demonstre que entendeu, confirmando com o cliente cada parte do que foi dito, pergunte se necessário. [É importante que o cliente perceba que está disponível para ajudá-lo].
- Procure usar o nome do cliente, personalizando o contato, mas evite o fazer de forma repetitiva, para não se tornar irritante. Mantenha sempre o contato visual, evite cruzar os braços enquanto fala com ele.
- Sendo a conversa por telefone, demonstre que continua atento e não recorra a silêncios muito prolongados, como se estivesse sem atenção.



- Se tiver recebido a "reclamação furiosa" por e-mail, analise a situação exposta com cuidado. Certifique-se de que dispõe da informação necessária para resolver o problema. Faça um rascunho com a sua mensagem e verifique se tem erros. Porém se a situação exigir entre em contato telefônico. Depois de tudo analisado, indique as soluções possíveis para a resolução da situação, fazendo tudo o que estiver ao seu alcance para que fique devidamente encaminhado. [Mostre-se ao lado do cliente]
- Se apesar de seus esforços, o cliente continuar furioso, crie um limite, explique que o seu comportamento está sendo inaceitável e que, enquanto estiver aos berros ou ao interrompê-lo, não poderá ajudá-lo. [Não perca sua calma, e mantenha sempre a educação e um tom de voz apaziguador. Lembre-se de pedir desculpa pelo incomodo causado e lamentar a situação].
- Deixe claro que tem a intenção de ajudar, se você puder decidir, informe a decisão na hora. Se não puder, dê um prazo e se comprometa a informar. [O prazo deve ser sempre maior que o tempo necessário para resolver, assim você evita ter que remarcar a data limite].
- Evite fazer promessas que não poderão ser cumpridas. Mantenha a sua posição quanto ao prazo, reafirme seu compromisso com ele e deixe claro que qualquer outra promessa, a não ser esta que você fez, seria infundada.
- Encaminhe a queixa com a maior quantidade de informações possíveis ao responsável pela resolução. Acompanhe se possível o processo da decisão.
- Após enfrentar uma situação deste gênero, faça uma pequena pausa. [Tome água, saia do ambiente, respire fundo] É normal que a pessoa que está a receber a reclamação nestes termos, acabe por passar por uma situação de stress.
- No dia marcado, informe ao cliente o processo de resolução daquele problema, detalhando passo a passo o que será feito. Algumas vezes a solução dada pela Empresa, Arquiteto e/ou prestador de serviço, não é a que o cliente quer, esteja ainda vestindo a armadura. [Quando a solução não é a que o cliente quer, procure outras alternativas e apresente ao cliente, muitas vezes é possível chegar a um ponto em comum, sem ser o inicial].
- Muitos acordos são contestados, pois são "de boca", processos é uma realidade para muitos colegas nossos, ao conseguir um aceite por escrito, você e sua empresa, se livram de vários problemas futuros.
- Se o problema reportado acontece com muita frequência, procure tomar medidas para resolver a sua origem, e não apenas para resolver aquele caso concreto.

Quem tiver mais ideias e exemplos, seja bem-vindo para contribuir!  
Conhecimento é fruto que cresce quando compartilhado

Lélia Lima  
Abr/2013

#### Textos referenciais:

<http://dicasdevendas.wordpress.com/2010/04/23/clientes-furioso/>

Publicado em **abril 23, 2010** por André Cia  
Saber gerir situações de tensão.

<http://emprego.sapo.pt/guia-carreira/artigo/272/artigo.htm>