

Exercício 22 • Responder quem chegou irritado

Dia 6 • E-mail e mensagem • Delegar • ~10 min • conversa nova • slide 64 do PDF

A situação: uma reclamação de cliente, por escrito, para hoje.

TRAGA

- **A reclamação**, sem o nome do cliente. Iniciais bastam.
- **Por onde ela chegou:** e-mail, avaliação pública ou WhatsApp.
- **O que você pode oferecer, e o que não pode prometer.** É a linha mais importante do cartão.

COLE

Recebi a reclamação abaixo por **[canal]**. Preciso responder hoje.

O que eu posso oferecer: **[o que está ao seu alcance, com prazo]**.

O que eu não posso prometer: **[o que não depende de você, ou não está autorizado]**.

O que eu preciso: a resposta, que

- reconhece o incômodo da pessoa com o fato concreto que ela contou;
- não admite culpa, nem entra em quem errou;
- diz o próximo passo concreto, com prazo;
- leva a conversa para o privado: **[telefone, e-mail ou WhatsApp]**.

Restrições: no máximo 120 palavras. Sem frases prontas como "sua opinião é muito importante para nós". Sem ser defensivo. Não prometa nada fora do que eu disse que posso oferecer. Sem nome de funcionário.

Está pronto quando a pessoa lê, sente que foi ouvida e sabe o próximo passo, e a resposta não promete o que eu não posso cumprir.

<reclamacao>

[cole aqui a reclamação]

</reclamacao>

Antes de abrir o Confira: escreva 2 sinais que a resposta precisa ter para servir. Depois compare com os de baixo.

CONFIRA

O que deve voltar:

- **Reconhece com o fato que o cliente contou**, e não com uma frase que serviria para qualquer cliente.
- Sem admitir culpa, sem acusar ninguém.
- **O próximo passo com data**, e o caminho para o privado.
- **Nada prometido além do que você pode**. Até 120 palavras.

Antes das frases prontas: sinal falhou? Escreva você a frase de conserto. Depois compare com as de baixo.

Se prometeu o que você não pode: A resposta promete "[o quê]", e isso eu não posso cumprir. Tire, e ofereça só [o que pode].

Se ficou fria e formal: Ficou formal demais. Comece pelo que aconteceu com ela, em uma frase, antes de qualquer outra coisa.

Os arquivos do desafio, todos num lugar só:

 [Página do desafio](#)

 [Me segue no Instagram](#)