

Técnicas Bem Humoradas de Utilização do S.A.C.

Você Bem Atendido Pelos SAC's Das Empresas de Cartões de Crédito? E Pelas Operadoras de Celular?

A despeito do pequeno avanço registrado nas empresas prestadoras de serviços no Brasil, na maioria das organizações os Serviços de Atendimento ao Consumidor ainda necessitam de constantes investimentos em sua estrutura, além de profundo treinamento em seus quadros de funcionários. Isso é facilmente percebido no momento em que as pessoas mais precisam desse tipo de serviço, pois conforme o Prof. Alex Freire (FGV) nessa hora "o consumidor se sente um verdadeiro órfão". Por isso vamos deixar claro desde o início que o SAC será tratado aqui nesse artigo como o SACO – Serviço de Atendimento ao Consumidor Órfão. Diante disso, veremos abaixo as principais técnicas que deverão ser utilizadas pelos consumidores quando necessitarem recorrer a esse serviço:

Ao decidir ligar para o SACO de uma empresa, o consumidor deve procurar um lugar confortável (o sofá, uma poltrona ou um puff), colocar uma mesinha bem perto e sobre ela colocar frutas, barra de cereais e uma garrafa de água mineral. Feche a porta da sala, desligue o som e coloque um pijama. A melhor hora para ligar é pela manhã, pois essa ligação durará no máximo uma hora e no máximo toda eternidade.

Fazer a ligação de um telefone fixo, pois se o consumidor a fizer de um celular corre o risco de acabar a bateria no meio da ligação e ter que repetir tudo outra vez. Sempre escolha o número nove (9) no menu, pois dessa forma o consumidor evitará ouvir o que não quer e falar diretamente com um ser humano. É importante ter em mãos três (3) folhas de papel para anotar o número do protocolo de atendimento porque normalmente eles são longos, cheios de letras, números, traços e etc.

Se você estiver ligando para uma operadora de cartão de crédito ou o número do seu cartão mesmo que seja solicitado, pois isso atrasará o atendimento e o atendente vai solicitá-lo novamente. Como foi dito anteriormente digite logo o número nove, mas se for uma ligação para uma operadora de celular a coisa muda completamente. Aborde a(o) atendente aos gritos – de preferência xingando logo de cara – e demonstre bastante ódio, pois dessa forma ela(e) terá que repassar essa ligação para quem decide.

Ao falar com a (o) atendente informe que você também está gravando e que tem o dia todo para fazer isso, pois a(o) faz entender que você está realmente decidido a cancelar a assinatura da revista, do cartão de crédito ou o seu celular. Nesse momento é importante demonstrar firmeza, segurança e estar preparado para enfrentar uma "guerra" de nervos. Afinal, do outro lado da linha está uma pessoa que recebeu um intenso treinamento no BOPE – RJ (Batalhão de Operações Especiais). Ela(e) vai deixá-lo nervoso, estressado e de saco cheio do SACO dele.

Agora vai começar a verdadeira odisséia, pois tentar transferi-lo(a) para vários ramos começando pela Central, passando pela Vera, caindo no ramal do Fábio e depoisadivinha onde? Com a Gerente. Ela vai perguntar por que você deseja cancelar sua assinatura e, seja lá o que você responder, você te oferecer tudo o que ela te ofereceram até hoje. Portanto, a dica é responder que perdeu o emprego, sua família te abandonou e está devendo à sua sogra. Este é o golpe de misericórdia, pois a última coisa que eles querem é um cliente inadimplente.

Tenha certeza de uma coisa: a ligação vai cair. Nada do que você falou foi registrado e aquela ligação jamais existiu. Eles não lembram mais de você. Aliás, quem é você? Saiba que foi problema de sinal e neste momento é preciso muita calma.

Sendo assim, conte de um atendimento: milhas, coma uma fruta, beba uma água ou ligue a TV. Enfim, faça alguma coisa que o faça esquecer-se do que aconteceu. Garanto a você que a vida será melhor assim, pois a gente não ganha todas mesmo. Comece tudo outra vez e reze para a ligação não cair. Qualquer semelhança com fatos e acontecimentos reais é mera coincidência. Está pensando em alguma empresa de serviço de que é cliente? Então ligue para o SACO dela e teste nossas sugestões.

Sobre o Autor

Professor, consultor e palestrante. Articulista do Jornal do Commercio (RJ) e co-autor do livro: "Trabalho e Vida Pessoal - 50 Contos Seleccionados" (Ed. Qualitymark, Rio de Janeiro, 2001). Por mais de 20 anos treinou equipes de Atendentes, Supervisores e Gerentes de Vendas, Marketing e Administrativo em várias empresas multinacionais de bens de consumo e de serviços. Elaborou o curso de "Gestão Empresarial" e atualmente ministra palestras e treinamentos "in Company" nas áreas de Marketing, Administrativo, Técnicas de Atendimento ao Cliente, Secretariado e Recursos Humanos. Graduado em Administração de Empresas, especialista em Marketing e Gestão Empresarial, com MBA em Marketing no Mercado Globalizado e complementado o pedagógico. Contatos: jcss_sc@click21.com.br (21) 2233-1762 / (21) 9348-4170 www.profigestao.blogspot.com <http://br.linkedin.com/pub/julio-cesar-s-santos/25/544/1b8>

