

TRATATIVAS DE CLIENTES DETRATORES

O atendimento ao cliente está no centro de todos os negócios que desejam obter sucesso ao longo prazo. Toda empresa precisa construir um bom relacionamento com seus clientes para manter suas vendas e sua boa imagem no mercado. Os clientes têm escolhas e essas escolhas são centradas em experiências, levando-os à fidelização da marca.

Na edição nº 27 do Boletim MPE, de 27 de agosto, explicamos resumidamente o Net Promoter Score (NPS) e a importância do grupo de clientes considerados neutros que, geralmente, são esquecidos.

Neste boletim apresentamos outros aspectos que envolvem o trabalho das tratativas junto aos clientes pelas equipes de relacionamento e ouvidorias, além do histórico dos resultados da coleta automática utilizando a plataforma da Binds.

Desde junho iniciamos a coleta do NPS automático, com disparo um dia após a consolidação do entendimento no sistema. De lá para cá, estamos ajustando a forma de entrar em contato com o cliente e reunindo-nos quinzenalmente com os estados participantes.

O trabalho de entrar em contato com o cliente detratador, ou seja, aqueles que atribuem notas de 0 a 6 para recomendação do Sebrae, é tarefa super importante para melhoria do atendimento. Aqui seguem algumas dicas:

1. Simplifique o contato/ feedback -

Devemos ouvir uma reclamação para evitar ocorrências futuras. Além disso, a empresa deve ter canais de contato com acesso facilitado. Muitos clientes que se sentem ignorados param de fazer negócios com a empresa ou buscam o seu concorrente. Clientes que deparam-se com barreiras no atendimento, impedindo-os de expressar suas queixas, tornam-se ainda mais irritados.

2 - Responda de forma rápida -

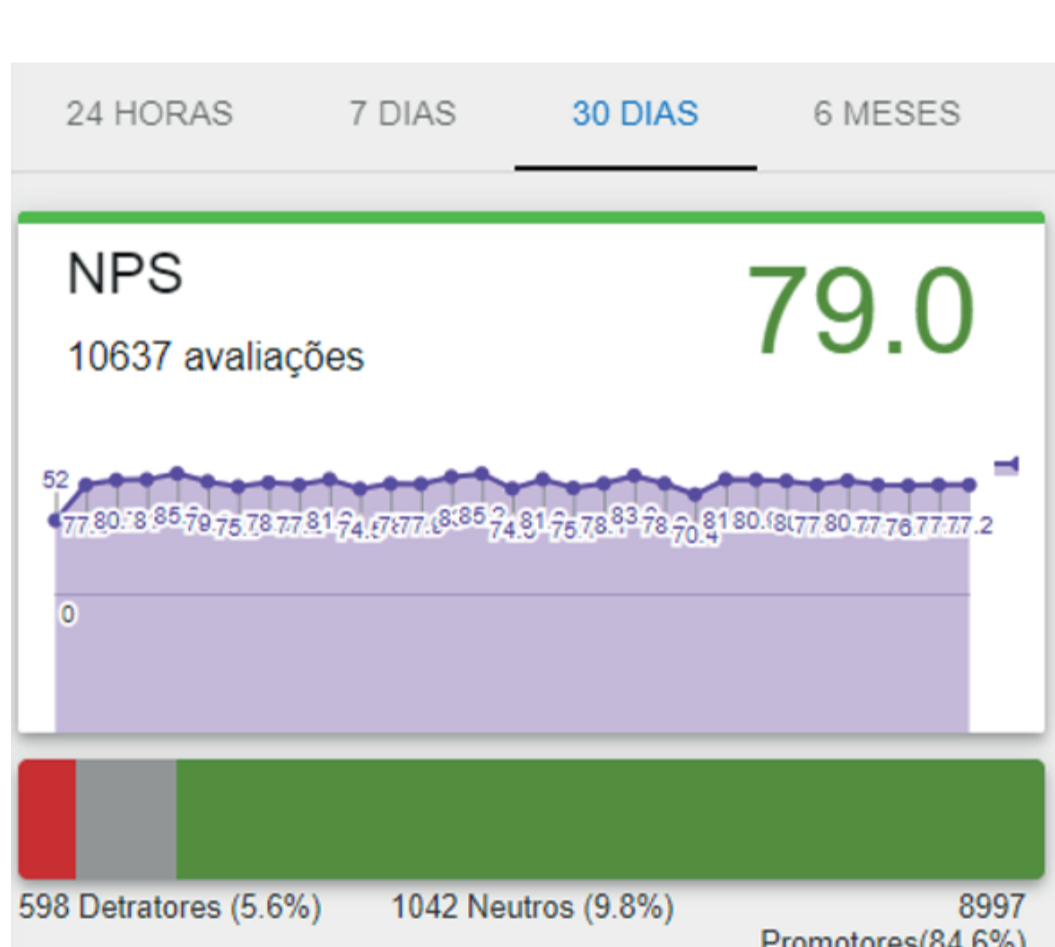
Um problema não resolvido no devido tempo pode evoluir para vários comentários prejudiciais à marca. Um retorno rápido demonstra que você está preocupado com a satisfação do cliente e minimiza as chances de possíveis danos à reputação da empresa. Além disso, quando o cliente deixa um comentário, presume-se que há uma expectativa de retorno.

3 - Não prometa mais do que pode entregar -

Implementar alguma sugestão de melhoria recebida de cliente pode levar tempo. É importante informar ao cliente que as sugestões estão sendo consideradas e podem ser usadas para melhorias. Se você não conseguir resolver o problema, explique o porquê. Seja honesto com clientes e cuidado com promessas. É melhor admitir as limitações do que prometer demais e entregar de forma insuficiente.

4- Investigue detratores que não fornecem feedback -

Em análise realizada com respondentes do NPS automático, de julho e agosto, tivemos 22 mil respostas, sendo 1.472 detratores (6,6%). Recebemos comentários de apenas 800 clientes, ou seja, 46% não deram feedback. É muito comum que esses clientes não respondam os questionamentos referentes ao motivo da nota ou não sugeriram melhorias, apesar da insatisfação. A sugestão é investigar, primeiramente no sistema de atendimento, cliente, identificar o que ele consumiu, usando os dados que você já possui para tentar descobrir a causa raiz da frustração dele. Provavelmente ele também não responderá um e-mail seu, mas é um cliente insatisfeito, que deve ser tratado e ouvido.



A ilustração acima retrata o NPS geral dos últimos 30 dias nos estados que estão fazendo esse trabalho de realizar tratativas. Abaixo segue o resultado detalhado do NPS piloto utilizando a plataforma Binds com envios automáticos.

O resultado do NPS tem evoluído à medida que avançamos no atendimento presencial e que os estados adquirem aprendizado com os feedbacks dos clientes. Entre junho e outubro, o NPS passou de 74 pontos para 78. Até meados de novembro já alcançou 78,8 pontos, resultado igual dos últimos 30 dias.

Tabela 1 – Histórico do NPS automático – Estados Piloto – junho até 17 novembro 2020

UF	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO
AC	-	-	-	-	77,4	94
AL	75,3	77,2	81,4	77,6	83,2	77,8
CE	72,0	70,9	69,4	74,4	71,1	75,9
ES	-	-	-	-	88	79
GO	75,7	73	77,1	77,9	79,2	78,3
MT	-	-	-	-	-	81,9
PA	76,1	74,1	79,8	80,4	82,6	82,5
PE	71,5	74,4	77,6	75,6	77,9	76,9
RJ	73,6	70,2	74,6	76,0	75,2	74,6
RN	76,6	76,7	83,0	78,1	82,2	80,9
SC	74,9	76,6	80,0	79,0	81,1	80,7
SE	72,9	79,8	76,7	78,2	80,6	82,4
Geral	74,2	73,4	76,7	77,0	78,3	78,8

Como avaliam grandes executivos, como Bill Gates, "clientes insatisfeitos são a maior fonte de aprendizado." De acordo com o CEO da Amazon, Jeff Bezos, "há muitas maneiras de centrar um negócio, seja focada no concorrente, no produto, na tecnologia, no modelo de negócios etc., mas para ele, o foco obsessivo no cliente é de longe o maior protetor da vitalidade."

Em suma, o indicador sobre pontuação de NPS é um estímulo para melhoria do atendimento e experiência do cliente. Contudo, tão ou mais importante que a pontuação é abordar os problemas relatados pelos clientes, aprender com os feedbacks e encaminhá-los para áreas competentes para que o problema não persista nas experiências de clientes futuros.

Para conferir esse e outras conteúdos, acesse:

datasebrae.com.br/covid/