



COMO LIDAR COM  
CLIENTES  
PROBLEMÁTICOS



Clique Aqui para Assistir ao  
Vídeo Completo sobre  
**Como Lidar com Clientes  
Problemáticos**

Como lidar com clientes problemáticos? Eis aí uma pergunta inusitada, comum na rotina de muitos negócios espalhados pelo mundo e, como não poderia deixar de ser, um tanto quanto polêmica.

A boa notícia sobre a questão de como lidar com clientes problemáticos é que toda e qualquer organização do planeta já se perguntou isso ao menos uma vez. O fato de você ter chegado a este texto só reforça a minha tese, ou seja, você é apenas mais um com problemas nesta área. 😊



Pensando em possíveis respostas para esta pergunta (como lidar com clientes problemáticos), resolvi escrever este artigo, propondo algumas reflexões que podem ser muito úteis, tanto para prevenir problemas, quanto para sugerir caminhos de solução para eventuais situações de conflito.

Para começarmos, tudo na vida tem uma premissa, vamos a nossa...

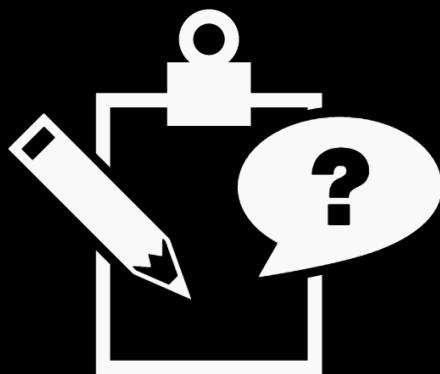




# A premissa de como lidar com clientes problemáticos

Todos nós somos, em algum momento, clientes certo? Assim sendo, todos nós somos, potencialmente, um cliente problemático. Esta é a premissa:

*Todos nós somos clientes problemáticos em potencial.*



Talvez você relute em concordar com esta premissa porque o conceito de “cliente problemático é subjetivo, depende da interpretação de cada um.

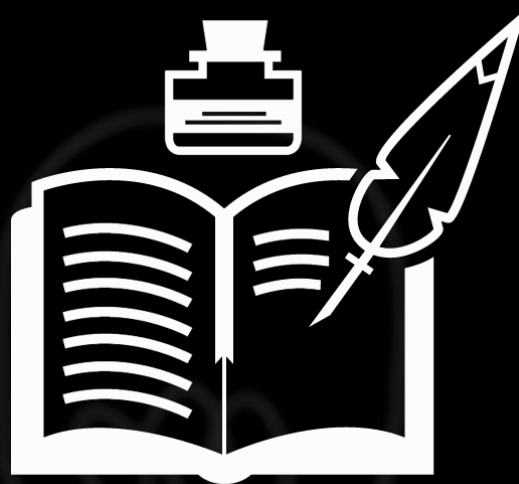
A gente poderia ficar aqui debatendo os muitos conceitos sobre o que é, verdadeiramente, um cliente problemático, mas dificilmente chegaríamos a um consenso. O que tornaria a tarefa sem sentido, uma perda de tempo, salvo se o propósito da discussão fosse realmente debater este tema, o que não é a minha pretensão aqui.

Por isso, vamos nos concentrar nas respostas... Vamos logo partir para as sugestões de como lidar com clientes problemáticos...



COMO LIDAR COM  
**CLIENTES**  
PROBLEMÁTICOS

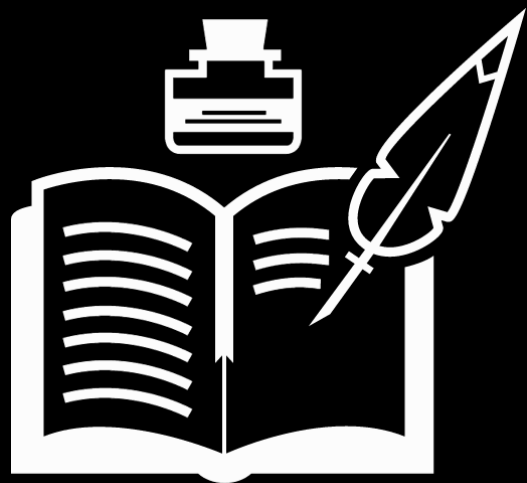
Instituto  
**Montanari**  
www.institutomontanari.com.br



# A Regra de Ouro

Deixe-me registrar a regra de ouro, sem demora:

*Nunca destrata um cliente. Atue sempre  
norteadado pela gentileza e serenidade.*



## A Regra de Ouro

*Nunca destrata um cliente.  
Atue sempre norteado pela  
gentileza e serenidade.*

Você conseguiu internalizar o sentido completo desta Regra de Ouro? Ótimo! Mas deixe-me esclarecer um ponto que pode suscitar dúvidas e longos debates: eu disse que você tem que ser passivo? Disse para você aceitar tudo o que o cliente diz e exige? Não, eu não disse isso! O que eu disse é: seja gentil e sereno.

Em outras palavras, você não deve discutir com o cliente, não deve ser deselegante, não deve perder o controle de seus atos. Deve ser cortês e educado, SEMPRE!

Se você NÃO observar a Regra de Ouro sobre como lidar com clientes problemáticos, você estará correndo o risco de perder a razão, independentemente dos argumentos que tiver a seu favor.

Além disso, lembre-se que um cliente insatisfeito, chateado e irado vai fazer uma tremenda propaganda negativa da sua empresa, formando a opinião de muitos futuros clientes.

Ultrapassada a Regra de Ouro, estamos prontos para as duas sugestões que podem prevenir este problema...



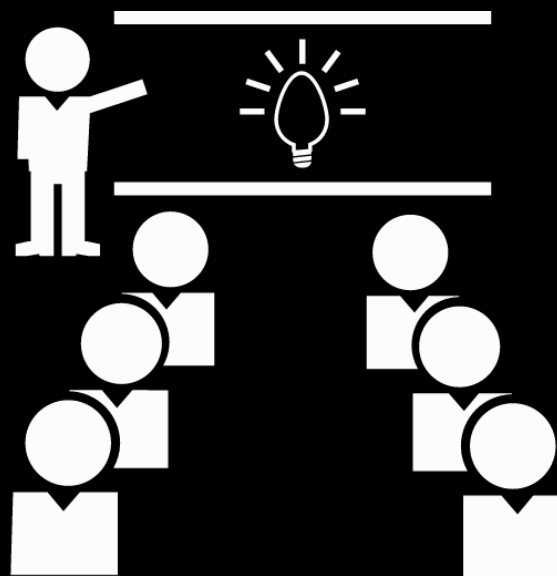
## Solução 01

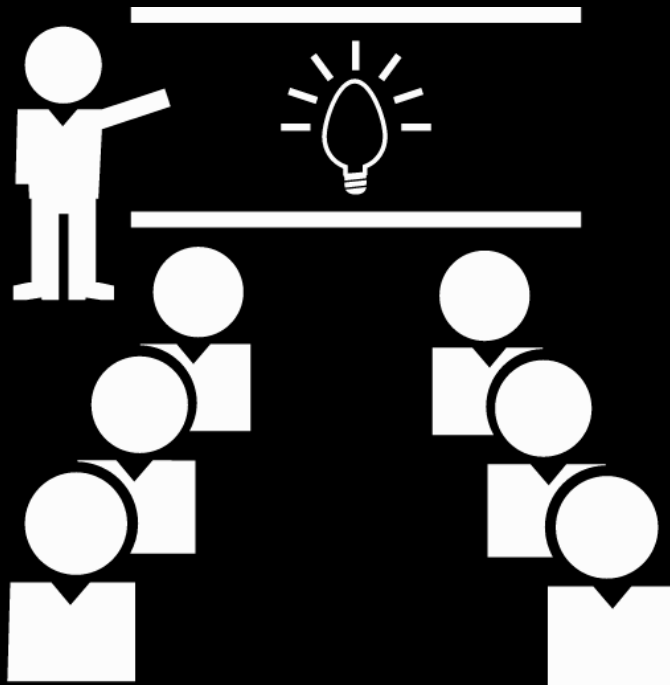
# Eduque seus clientes

Como assim “educar” meus clientes? Está espantado? Acalme-se vou explicar isso melhor nas linhas abaixo...

Muitas vezes os clientes procuram por serviços e por produtos sem a menor noção do que esperar, em outras ocasiões, chegam até as empresas conduzidos por alguma promessa.

Se o seu cliente chega até o seu negócio, via promessas, ele espera que a sua empresa faça o fundamental, não o excesso, o desempenho, não promessas vazias. Ele deseja o simples e trivial cumprimento da promessa.





Caso o cliente venha a exigir mais do que foi prometido, talvez a promessa não tenha ficado clara para ele, o que significa que você poderia ter evitado muitos dos problemas atuais instruindo o cliente no momento oportuno, educando-o para que tivesse a exata noção do que esperar.

Seja lá qual for a forma que o cliente chega à sua empresa, se você deseja evitar que ele vire um cliente problemático, trabalhe no sentido de orientá-lo sobre, no mínimo, três pontos:

- O que ele deve esperar do serviço?
- Qual é o processo? Como funciona o serviço?
- Qual é o papel dele? O que ele precisa fazer?

Acredite, isso tudo vai prevenir um monte de aborrecimentos. Deixe esses pontos bem claro para ele. Oriente-o e responda todas as suas perguntas e dúvidas.



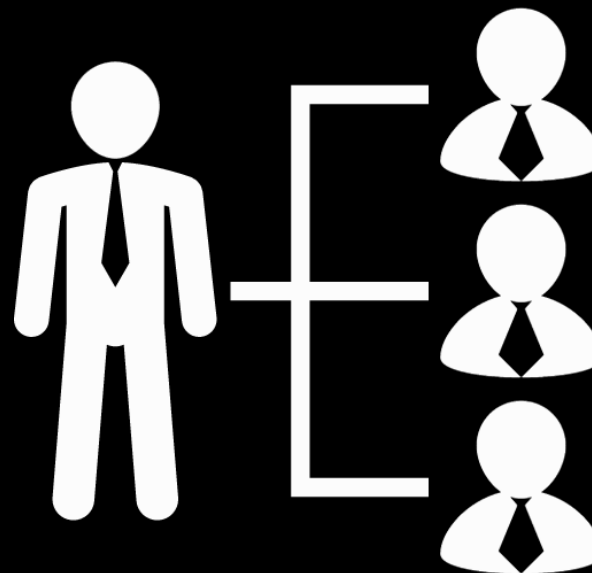


## Solução 02

# Relacione-se com os seus clientes

Em quase todo serviço oferecido, o desenvolvimento de um relacionamento profissional e saudável com o cliente termina sendo uma forma de superar as suas expectativas.

O relacionamento com o cliente traz mais flexibilidade e cumplicidade para ambas as partes. O cliente e o prestador acabam aperfeiçoando a capacidade de se colocar no lugar do outro e frequentemente ficam mais dispostos a ouvir e a compreender as necessidades alheias.





## A incompatibilidade do cliente com o serviço



Mas ninguém é de ferro e tenho que admitir que, em alguns casos, o cliente gera muitos problemas. Há ocasiões em que ele se torna muito mais um custo do que um benefício para a organização.

Dependendo de como ele se comporta, ele acaba afugentando outros clientes. Para exemplificar, basta imaginar a reação de clientes de um restaurante de alto nível, quando um cliente mal-educado, que mastiga de boca aberta, fala gritando e cuspidando, adentra no estabelecimento e transforma aquele momento de lazer em um terror para todas as pessoas presentes no recinto.



## A incompatibilidade do cliente com o serviço



Sim, um cliente como este pode atrapalhar muito a sua vida. Daí falarmos em incompatibilidade do cliente com o serviço. Nesses casos, é preciso agir rápido e sem gerar grandes transtornos, procurando orientar o cliente problemático quanto à sua incompatibilidade para receber aquele serviço. Trata-se de hipótese de verdadeira “demissão de cliente”.



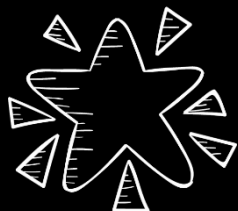


## O lado bom de ter alguns clientes problemáticos

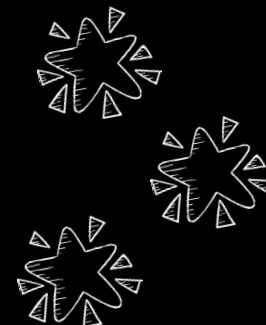
Não somos perfeitos, esta é a grande verdade. Dessa maneira, nossos serviços nunca serão perfeitos e sempre haverá espaço para melhorar, embora a gente tenda sempre a caminhar para a zona de conforto, para a segurança.



Por isso, um cliente problemático nos traz uma grande oportunidade que eu não poderia deixar de registrar aqui:



Um cliente problemático, independentemente de quem seja, tem a incrível capacidade de nos tirar da zona de conforto e nos obriga a repensar muitas de nossas ações.



Aproveite as oportunidades de mudar e desenvolva a sua própria resposta de como lidar com clientes problemáticos. Certamente a sua resposta será a mais apropriada ao verdadeiro propósito do seu negócio.



COMO LIDAR COM  
**CLIENTES**  
PROBLEMÁTICOS

Instituto  
**montanari**  
www.institutomontanari.com.br



Clique Aqui para Assistir ao  
Vídeo Completo sobre

**Como Lidar com Clientes  
Problemáticos**

Instituto  
**montanari**

[www.institutomontanari.com.br](http://www.institutomontanari.com.br)

Acredita e incentiva a sua  
luta pelo **SUCESSO, SEMPRE**



Curta a nossa página,  
clikando aqui.



Inscreva-se em nosso canal,  
clikando aqui.

Acesse nosso site, inscreva-se em nossa  
Lista VIP e fique por dentro das novidades  
[www.institutomontanari.com.br](http://www.institutomontanari.com.br)