

Ficha Formativa 2 [Causas da Insatisfação dos Clientes (UT1) # 20/06/2023

Exemplo de bom atendimento:

À cerca de dois meses atrás fui comprar a comida de gato á loja de animais , estava indeciso que marca escolher pois era para ajudar a remover as bolas de pêlo. Fui atendido por uma senhora que tinha a paciência de me explicar a mais indicada, respondeu com simpatia a todas as minhas questões. Deu indicações para além da comida do que podia fazer para ajudar os meus gatos.

Fatores importantes: Simpatia, conhecimento da matéria, preocupação de ajudar para além do estritamente necessário.

Sentimentos e reações na altura: Satisfeito com o atendimento, comprometido a voltar a loja e sentimento de ter sido bem tratado.

Sentimentos e reações de hoje: Sinto que é uma loja que posso voltar e que tenho confiança na mesma.

Exemplo de mau atendimento:

Troca de uns fones na Fnac, ao fim de dois dias deixou de dar o lado direito do fone com muito pouco tempo de uso. O tempo de espera para ser atendido foi bastante demorado, quando fui abordado pelo funcionário, não houve simpatia , a forma de falar não foi a mais correta e deu a entender que o que eu estava a dizer era mentira e que tinha sido eu a estragar, trocaram os fones mas após muita insistência da minha parte.

Fatores importantes: A demora, a falta de simpatia , o facto de não acreditarem na reclamação do cliente.

Sentimentos e reações na altura: Frustração , senti que me chamaram mentiroso, e fiquei a sentir que não podia confiar na empresa.

Sentimentos e reações hoje: Sentimento de falta de confiança-

João Lino