**UFCD 9211 – Fidelização e Recuperação de Clientes**

**Ficha Formativa\_5 [Reconquista de Clientes (UT2)** # 26/06/2023

Formador: Vitor Ribeiro [Certificado nº EDF 418728/2006 D

**Exercício de aplicação prática**

**Nome: João Lino**

**Nome: Tiago Nunes**

**Nome: Rui Carvalho**

**Instruções**

1- Formação grupos de 3 (seis grupos);

2- Duração da tarefa: 60 minutos (45+15);

3- Ler o caso prático, analisá-lo devidamente, de modo a preencher de forma objetiva e completa o quadro abaixo colocado;

4- No final, os (seis) grupos apresentam os seus trabalhos, comparando as análises efetuadas, sob orientação do formador.

**Critérios de evidência**

• Exprimir as ideias fundamentais sobre o tema estudado, apresentando-as, por linguagem própria, de forma coerente, clara e concisa no texto escrito e/ou na exposição oral.

**Objetivos específicos**

• No âmbito do cenário proposto, identificar um conjunto de estratégias de comunicação com o cliente - explicação da situação.

**Pontuação**

• 100 pontos.

**Leia o texto seguinte**

CASO PRÁTICO – ‘Método de BOWER’

Proposto pelo psicólogo americano Gordon Bower, na década de 70, este modelo prevê uma sequência de “momentos” para a realização do feedback, dividindo-o em quatro etapas:

❶ Descrição…

❷ Expressão…

❸ Sugestão…

❹ Consequência…

Bower desenvolveu um MÉTODO PRAGMÁTICO que permite o treino e o desenvolvimento da atitude de AUTO-AFIRMAÇÃO. Este método prático permite REDUZIR AS TENSÕES ENTRE AS PESSOAS em qualquer domínio da vida pessoal ou profissional. Trata-se de um método que pressupõe a NEGOCIAÇÃO, como base do entendimento na relação interpessoal (porventura numa situação de divergência agravada ou mesmo conflito).

❶ Descrição – descrever o comportamento do outro, ou uma situação, de maneira precisa, objetiva e baseada em factos observáveis e comprováveis.

❷ Expressão – exprimir o que se pensa em relação ao comportamento: sentimentos; preocupações; críticas; desacordos…

❸ Sugestão – propor ao outro uma forma realista de modificar o comportamento e/ou situação em questão.

❹ Consequência – indicar ao outro as consequências benéficas que a nova atitude e/ou situação proporcionará, interessando-o pela solução proposta.

***Fonte: caderno de atividades da UFCD 9211***

****

**O Lulu não pode entrar!**

Uma senhora de meia-idade dirige-se a uma unidade hoteleira de renome e pede para falar com o chefe de serviço. Dada a sua indisponibilidade, o rececionista (o/a formando/a) dispõe-se a dar-lhe toda atenção e assistência.

A senhora protesta de imediato contra a política do hotel, que não aceita animais de estimação. Ela explica que os animais têm direitos consagrados na lei e que o seu Lulu (Chihuahua), de quem nunca se separa, não pode ser rejeitado porque ela não tem outra solução para resolver o problema.

A senhora diz ainda: “o meu pequenino vai ficar traumatizado para o resto da sua vida!” O cãozinho está ao colo da senhora, vestido com uma indumentária apropriada, higienizado, porém trelas ou recipiente (mochila) de contenção/transporte.

A senhora, desesperada, em voz demasiado alta, reclama veementemente e pede que aceitem o seu Lulu nem que seja por uma noite.

 **Lulu**

**Como resolveria esta situação, utilizando a técnica DESC?**

**Ficha da atividade prática**

|  |
| --- |
| **# Descrever** |
| Compreendo perfeitamente a sua situação. O seu lulu é muito especial para si tal como é para nós, entendo que não se queira separar dele e percebemos que a senhora não concorde com as nossas políticas. Não queremos criar qualquer trauma para o seu pequenino e podemos ajudá-la a encontrar a melhor solução dentro das nossas possibilidades.  |

|  |
| --- |
| **# Expressar** |
| Compreendo a sua frustração, no entanto, a nossa política é bastante clara relativamente aos animais de estimação. Temos de ter em conta o bem-estar e conformo dos outros hospedes e por esse motivo não podemos abrir exceções à política do hotel. |

|  |
| --- |
| **# Sugerir** |
| No entanto posso-lhe sugerir uma solução de forma a resolver a situação. De forma a não se separar do seu Lulu, seria feita a transferência da reserva para outro hotel da nossa cadeia aqui nas redondezas, que aceita animais de estimação, trata dos mesmos, e permite que os animais possam ficar no quarto com os seus donos. |

|  |
| --- |
| **# Consequências**  |
| Se aceitar a nossa solução, a senhora poderá desfrutar de uma estadia agradável sem se preocupar com o bem-estar do lulu. Poderá ficar com ele no quarto, ele irá sentir-se em casa, e a senhora também, garantindo o conforto e o bem-estar dos dois. Além disso ao optar por esse hotel da nossa cadeia, a senhora poderá encontrar outros hospedes que também têm animais de estimação e partilhar experiências com pessoas do mesmo interesse. |