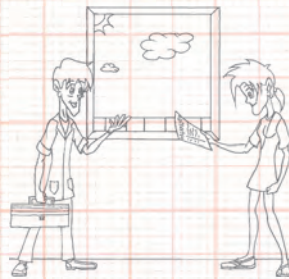
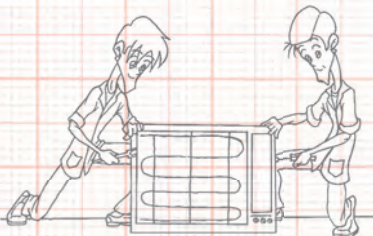
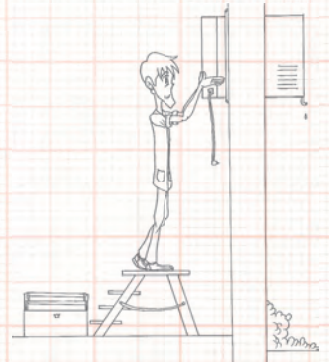
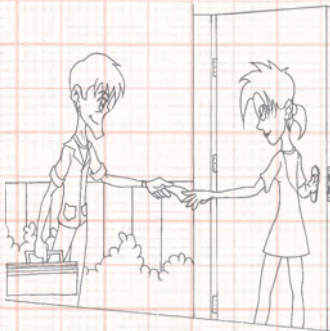


# MANUAL O TÉCNICO

uma proposta de atendimento ao cliente

Sandra Lopes Guimarães



INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA / IF-SC  
CAMPUS SÃO JOSÉ  
ÁREA DE REFRIGERAÇÃO E CLIMATIZAÇÃO

MANUAL DO TÉCNICO :  
Uma Proposta de Atendimento ao Cliente

Sandra Lopes Guimarães



FLORIANÓPOLIS - SC  
2011

**Reitoria:**

Rua 14 de Julho, 150 Bairro: Coqueiros,  
Florianópolis - Santa Catarina  
CEP: 88075-010  
Telefone: (48) 3877-9000 / Fax: (48) 3877-9060  
www.ifsc.edu.br

**Elaboração:**

Prof<sup>ª</sup>. Sandra Lopes Guimarães

**Ilustrações:**

Fernando Mariano e Rafael M. Elias

**Revisão ortográfica:**

Prof<sup>ª</sup> Maria Helena de Bem

Proibida a reprodução total ou parcial desta obra.

G963m	Guimarães, Sandra Lopes. Manual do técnico: uma proposta de atendimento ao cliente / Sônia Lopes Guimarães. – Florianópolis: Publicações do IF-SC, 2011. 38p. : il.; 15 x 21 cm.  ISBN: 978-85-64426-24-5  1. Atendimento ao público. 2. Prestação de serviços. I. Título.  CDD: 658.812
-------	--

Catalogado por: Coordenadoria de Bibliotecas IF- SC  
Kênia Raupp Coutinho CRB14/951

Para meu amado avô, Hermenegildo Souza Lopes<sup>1</sup>, com carinho pelo exemplo de dedicação ao trabalho, e para Thereza e Helena, que estão aprendendo o valor das artes e dos ofícios.



# Sumário

APRESENTAÇÃO	7
AGRADECIMENTOS	9
DO LIMÃO À LIMONADA	11
RESGATANDO A ORIGEM DESTE MANUAL	13
Começando o dia...	15
Fazendo a agenda do dia	17
Organizando o material de trabalho...	18
Separando o pessoal do profissional...	19
Parada Reflexiva!	20
Indo para a casa do cliente...	22
Chegando à casa do cliente...	23
Executando o trabalho	26
Tomando cuidado com os relacionamentos...	28
Orçando seu trabalho e fazendo diferença	29
Avaliando seu trabalho	33
Um pouco de psicologia...	34
“Jacaré que cochila vira sapato”	35
E o dia vai terminando...	36
EM TEMPO...	37
REFERÊNCIAS:	39



## APRESENTAÇÃO

O Brasil se tornou um país viável economicamente. O mercado interno tem sido tão importante quanto o externo, e esse equilíbrio tem sido importante para proteger a economia do país das crises. O consumo de bens e serviços aumentou de forma significativa na última década.

Cada computador, refrigerador, máquina de lavar ou aparelho de ar condicionado vendido exige profissionais qualificados para sua instalação e manutenção. A tecnologia incorporada e os avanços decorrentes da padronização da produção fazem com que muitos produtos sejam parecidos em termos de custos e funcionalidades.

Um dos mais importantes fatores de diferenciação de um produto é o atendimento ao cliente. A boa instalação e a pós-venda são tão importantes atualmente quanto a qualidade de um equipamento. Uma instalação deficiente pode, inclusive, comprometer a funcionalidade e a qualidade de um equipamento. Um mau atendimento pode comprometer a imagem de determinada marca e repercutir em compras futuras. A máxima de que um cliente insatisfeito faz propaganda negativa para outros 10 está ultrapassada em tempos de internet. Hoje, um cliente insatisfeito publica essa informação para 1000 pessoas! Por esse motivo este livro é muito bem-vindo. Ele foi escrito com boas ilustrações, uma linguagem clara e objetiva e de fácil leitura e compreensão.

O fato de a autora ter convivido por duas décadas com profissionais e estudantes da área tecnológica, a sua experiência como consumidora, bem como sua preciosa observação do comportamento dos prestadores de serviço tornam este livro uma leitura obrigatória para estudantes e professores do IF-SC e demais instituições que educam prestadores de serviço. Durante a leitura, dificilmente não vamos nos lembrar de uma ou de outra situação apresentada e comentada. Por isso, a leitura será, além de INSTRUTIVA, também divertida.



Ouso dizer que a publicação deste livro vai colocar de vez a competência de atendimento ao público nos currículos de diversos cursos de formação profissional do país.

Parabéns à autora por esta importante publicação. Sinto-me honrado por escrever esta apresentação e por ter participado das primeiras discussões sobre o assunto.

Agradeço a atenção.  
Prof. Jesué Graciliano da Silva  
Reitor *Pro Tempore* do IF-SC  
Outubro/2011

## AGRADECIMENTOS

Em minha experiência de vida, aprendi que na maioria das vezes uma ideia sem ação efetiva, envolvimento, incentivo e persistência não se desenvolve. Desta feita, ressalto a parceria de outros atores para concretizar esta publicação.

Agradeço, portanto, ao Professor Jesué Graciliano, da área de Refrigeração e Climatização, Campus São José (IF-SC), por seu apoio e confiança. Ele tem sido um interlocutor aguçado, não só pelas opiniões dadas a este trabalho, mas também por sua relação com os temas relacionados à formação de nossos alunos.

Pelo simpático trabalho de ilustração de nossos alunos, Fernando Mariano e Rafael M. Elias, que souberam dar outra linguagem a este trabalho através de imagens, agradeço a colaboração.

À Dr.<sup>a</sup> Eleonora Montanha e à Professora Divina Pereira, sou grata pela leitura do texto inicial e por suas sugestões coerentes.

Agradeço pelo trabalho companheiro da Professora Maria Helena de Bem, que prontamente se colocou à disposição para revisão deste texto.

De coração agradeço a todos os alunos do Curso de Refrigeração e Climatização, que, desde 2006, têm participado ativamente dos seminários de apresentação deste tema, contribuindo e apoiando esta proposta de capacitação.

Aos professores Joaquim Gonçalves e Samuel Luna de Abreu, também do curso de Refrigeração e Climatização, agradeço os convites e incentivo para apresentar este trabalho, no formato de seminários aos alunos.

E, por fim, mas não menos importante, serei sempre grata ao apoio da minha família, em especial ao Sandro e a Bianca, primeiros leitores destas proposições que, de imediato, apontaram a importância desta publicação.



## DO LIMÃO À LIMONADA

Escrevi este pequeno manual pensando especialmente nos cursos da área de Refrigeração e Climatização, do Campus São José do IF-SC, nos vários ex-alunos que, como técnicos, entraram em meu lar. Mas, também lembrei de outros tantos técnicos que deixaram marcas indeléveis em minha vida de dona de casa .

A cultura popular aconselha que: “se a vida te der um limão, faça uma limonada”... Gosto de relacionar essa metáfora à proposta deste manual, uma vez que acredito que ele é uma limonada doce e refrescante que fiz a partir de experiências bem ácidas. Foi uma escrita fácil e divertida.

A proposta deste manual é apresentar o tema de atendimento ao cliente de forma descontraída, informal e pontual, sem a pretensão de ser um trabalho acadêmico.

Quando alguém fala em manual, sempre me recordo de passos a seguir, de receitas, de normas ou de protocolos. De certa forma, é como se um manual fosse algo fechado, pronto, acabado. Afinal de contas, é a ele que vamos recorrer quando temos dúvidas, quando queremos resolver um problema. Conscientemente, desejamos a segurança de uma resposta para resolver nossas incertezas. E a possibilidade de ter isso à mão nos reconforta e acomoda nossa angústia.

Contudo, nas provas do dia a dia, sabemos que os manuais não dão conta do todo, infelizmente. Assim, penso que o que faz a diferença seja a experiência e a estratégia de cada sujeito na busca de alternativas para resolver suas questões. Nesse sentido, não estou propondo um guia de orientações de conduta, mas, sim um material que sirva de ponto de partida para reflexões para o técnico, prestador de serviços. Neste manual, não faremos alusão às relações de trabalho dentro da empresa, nem ao papel do líder no desenvolvimento dos processos de atendimento. Essa delimitação se faz necessária para tratar com mais apuro das questões de

“boas práticas”, e nas situações em que elas ocorrem, ou seja, no local de atendimento ao cliente.

Quero, ainda, ressaltar a importância que tem o comportamento gentil e honesto como propõe James C. Hunter (2006, p. 63), ao fazer referência a resposta de Peter Drucker “sobre como ele definiria as habilidades fundamentais no local de trabalho”, que são “boas maneiras”. Para Hunter, então, o ser gentil e honesto está diretamente relacionado ao tema de boas maneiras, o que implica, em nossa abordagem, uma atitude sincera de acolher as pessoas e as situações. E é nessa perspectiva, a do acolhimento, que apresento este manual. Saliento, ainda, que ter uma atitude acolhedora não é uma habilidade congênita, ela é aprendida e desenvolvida com tempo, paciência e vontade de servir.

Isso posto, espero que, de alguma forma, este manual possa ajudar os profissionais desta área em sua trajetória diária.

## RESGATANDO A ORIGEM DESTA MANUAL

Como Pedagoga, Técnica em Assuntos Educacionais (TAE), do IF-SC, desde 1993, uma de minhas atribuições era fazer o acompanhamento pedagógico dos alunos dos cursos de Refrigeração e Climatização. Dessa forma tive a oportunidade de ter um contato mais próximo com os alunos, os professores e a coordenação dessa área.

Em paralelo, desde 1994, na condição de responsável por uma casa e por seu funcionamento acabei por reencontrar alunos e ex-alunos do curso, já no exercício de sua profissão. Estes encontros foram sempre muito simpáticos. Os alunos lembravam-se de mim com carinho e respeito e efetivamente realizavam o conserto ou a instalação contratada. Contudo, o que me chamava a atenção nessas ocasiões era a forma como esses profissionais adentravam em minha casa. Era evidente a falta de preparo para estar na casa do cliente e o pouco traquejo nas questões sociais.

A partir dessas observações, conversei várias vezes com os professores e a coordenação do curso, pois estávamos formando bons técnicos no sentido do conhecimento técnico propriamente dito, profissionais com iniciativa e empreendedorismo. Mas, o atendimento ao cliente poderia ser melhorado.

O tempo foi passando e a questão sempre retornava em conversas ou em reuniões. Em agosto de 2005, o então diretor geral do Campus São José (na época UNED São José), ex-coordenador e professor do Curso de Refrigeração e Climatização, me incumbiu de organizar um material para ser trabalhado com os alunos, com a finalidade de capacitá-los em relação ao atendimento de seus clientes. Três dias depois, o material já estava escrito no formato de um manual. Foi uma escrita fluida, possivelmente porque de tanto falar sobre o assunto acabei mentalmente por organizar seu conteúdo. A direção me orientou com relação à necessidade de ilustrações e ao registro de direitos autorais do texto. Na sequência, o diretor prontamente me apresentou aos alunos que fizeram as figuras que ilustram este manual.

Depois da aprovação dos professores e da direção, uma vez por semestre a coordenação da área organiza um seminário de duas a três horas, quando eu apresentava este tema. Confesso que os seminários de Atendimento ao Cliente são sempre um momento rico de trabalho e troca de experiências com os alunos, e o retorno obtido nesses momentos possibilitou vários ajustes no texto original.

O que estava faltando era a publicação do manual que agora está em sua mão.

# ALGUMAS PROPOSTAS ORDENADAS A PARTIR DE OBSERVAÇÃO *IN LOCO* E VIVÊNCIAS DE QUEM JÁ RECEBEU DIVERSOS PROFISSIONAIS PARA INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS

## Começando o dia...

**1º Bom dia.** Deixando de lado as questões religiosas e culturais de cada um, é importante começar o dia desejando um bom dia. E o dia será bom quer com sol, quer com chuva, quer com vento ou vendaval. É preciso no início do dia parar cinco minutos para respirar fundo e agradecer... não há necessidade de pedir nada, mas apenas e tão simplesmente agradecer o dia e a existência. Parece banal, mas tem resultado. Só não me pergunte o porquê. Tente começar o dia com as emoções negativas zeradas. A cabeça fica leve, o corpo descontraí, a fisionomia muda e a voz suaviza.



**2º Tomar um bom banho.** Use bastante sabonete e passe um bom desodorante. Cada um sabe de si, mas se você tem problemas com o excesso de suor ou com o cheiro do mesmo, é bom procurar um médico para evitar situações constrangedoras.

**3º Se você for homem, barba feita ou bem aparada.** Se você for **mulher, no mínimo, um batom.** E, para ambos, ajeite as madeixas, olhe-se no espelho e sinta-se bem.



**4º Pôr uma roupa limpa.** Pode ser velha, mas é fundamental que esteja limpa e em boas condições de uso. O tipo desleixado não combina com o perfil de bom profissional. Dê preferência a uniformes para o trabalho. Este reduz o custo com roupas, diminui o risco de estar fora da sintonia da empresa e demonstra que existe, no mínimo, uma equipe. Quando não for possível estar uniformizado, combine roupas (e acessórios) pensando no conforto e na discrição necessária ao ambiente de trabalho.

**5º Outro cuidado fundamental é com o “bafão”.** Para evitar esse problema, invista no dentista, na boa escovação, no gastroenterologista, ou em um bom chiclete... Lembrando que **tirar o chicle ou a bala da boca na hora** de falar com o cliente é essencial para a comunicação, pois fica complicado prestar a atenção na fala e ao mascar alheio simultaneamente.

## Fazendo a agenda do dia



**6° Olhar a agenda e ver os compromissos do dia.** É hora de organizar e anotar o horário das atividades que você tem para fazer hoje. É bom escrever ou até detalhar esses afazeres enquanto a cabeça está relaxada e o dia só começando. Com a agenda ordenada, você já sabe se deverá comprar algum material ou ferramenta para executar os serviços de hoje. Então, o próximo passo é, se necessário, **fazer uma lista e passar em uma loja para comprar o que falta.**

## Organizando o material de trabalho...

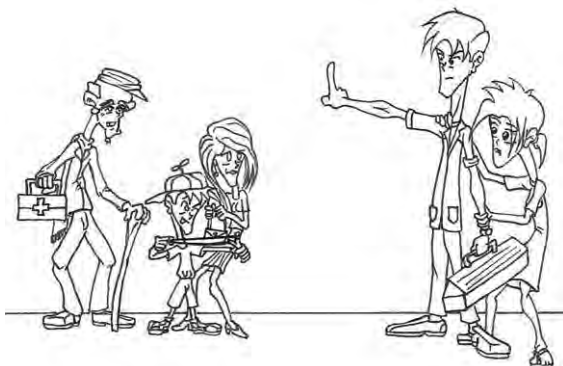
**7º Revisar as ferramentas de trabalho.** Estas, é óbvio, devem estar muito bem organizadas em uma maleta ou caixa de ferramentas. Independentemente do trabalho técnico, é importante considerar como ferramentas de trabalho:



- Cartões de apresentação sóbrios, claros e sem erros de grafia.
- Talão de recibos.
- Talão de orçamento.
- Agenda.
- Bloco para anotações.
- Pano de chão.
- Pá com vassoura (ou escova).
- Sacos de lixo.
- Produto de limpeza desengordurante.
- Chicletes ou balas de menta – para deixar longe o “bafão”.
- Pasta com relação serviços/valores e visita/valor.
- Garrafa de água.
- Jaleco com identificação.
- Escada.
- Cobertores/plástico bolha para envolver equipamentos.
- Plásticos para proteger os móveis do pó.

## Separando o pessoal do profissional...

**8º Local de trabalho é coisa muito séria e não combina com acompanhantes sem função.** Se você tem visitas em casa, ou a mulher é ciumenta, o problema é seu! Não é porque você não gosta de andar sozinho que vai levar para a casa dos clientes pessoas sem convite. O cliente está esperando o técnico, o profissional, e não outras pessoas. Então, tome cuidado, pois esse povo extra só vai distrair o seu trabalho e incomodar o cliente.



**9º O ajudante também deve estar familiarizado com as questões de trabalho.** Se você tiver um ajudante, a “capacitação social” dele é responsabilidade sua.

## Parada Reflexiva!

**1º O velho ditado que diz que “a primeira impressão é a que fica” deve estar agregado a um outro ditado não menos importante: “A mulher de César não basta apenas ser séria; ela deve parecer séria”.** Desta feita, dados os “toques” quanto aos trajes de trabalho, princípios de higiene e convivência social, agora é hora de pensar no conteúdo do técnico.

a) **Ter curso técnico é o básico que se espera de um técnico.** Trata-se de uma condição necessária, mas não suficiente para ser um profissional de qualidade. Você tem de ser mais que simplesmente um “técnico formado”.

b) **Não faz mal a ninguém estar bem informado.** Não que você tenha que travar um diálogo longo e complexo com seu cliente, mas estar situado na cidade e no mundo em que vive pode trazer mais segurança a sua fala e deixá-lo um pouco mais solto em um diálogo formal e profissional.

c) **Saber dosar os termos técnicos na hora de fazer um diagnóstico do problema.** Por favor, empregue os termos técnicos sem exageros. Lembre-se de que seu cliente não é especialista. Evite “tiradinhas” sarcásticas com a falta de conhecimento do cliente. Pense sempre que o técnico aqui é você, então aja como tal, sem ser pretensioso.

d) **Fuja do vocabulário de barzinho.** Fique bem distante das “paradinhas”, do “troço”, do “negócio”, do “tá ligado”. Jamais diga “este aparelho está podre” e outras “delicadezas” do gênero.

e) **Nunca, jamais, utilize palavras chulas, ou de baixo calão.** Leve sempre em conta que você não está na sua casa ou com seus amigos; e que o cliente, por mais simples ou simpático que seja, se sentirá respeitado se for bem tratado.

f) **Não tenha vergonha ou medo de aprender coisas novas.** A postura de “sabe tudo” é para gente arrogante ou acomodada.

g) **Leia.** O hábito de ler “exercita os neurônios”, previne o envelhecimento precoce, ajuda a ter bom vocabulário e boa redação e mantém o sujeito bem informado. Então, vá criando esse hábito. Comece lendo assuntos sobre os quais você tenha curiosidade. E como questiona sempre o professor Joaquim (do curso) em suas aulas: Quantos livros você leu no último ano? Qual o último livro que você leu? E qual livro está lendo agora? Se não lhe agradam os livros, leia o jornal diário (não fique só nos esportes e na seção policial). Leia também as revistas especializadas de sua área.

h) **Aprenda a anotar.** Não confie na memória. As questões que hoje são óbvias, amanhã podem estar obscurecidas pelo turbilhão de informações de sua vida. Faça uso frequente da agenda ou de um bloco de anotações.

## Indo para a casa do cliente...



**11° Chegou a hora de ir à casa do cliente previamente agendado. Seja pontual.** A maioria das pessoas trabalha fora de casa ou tem compromissos e não pode ficar à sua disposição. Então:

a) **Se precisar, transfira o dia ou o horário da visita técnica.** Informe seu cliente sempre com, **no mínimo, 24 horas de antecedência.**

b) **Procure a todo custo não chegar atrasado.** Se alguma eventualidade ocorrer, ligue para o cliente e pergunte se terá condições de aguardá-lo ou se prefere ser atendido em outro dia.

c) **Tenha horários de trabalho mais flexíveis.** Não é o cliente que tem que se adaptar ao seu horário; é você que tem que se adaptar ao dele.

d) **Evite superposição de atendimentos.** Ao agendar os horários, tente prever o tempo necessário para o conserto e o deslocamento entre cada visita, sempre com alguma margem de segurança.

e) Uma regra de “ouro” é saber fazer um agendamento de trabalho de forma cordial e atenciosa com seu cliente, evitando fazer parecer um favor ou uma obra de caridade. Mesmo que seja um atendimento de emergência.

## Chegando à casa do cliente...



**12° Preparado, lindo, maravilhoso e de bom humor você chega à casa do cliente!** Toque a campainha uma única vez e aguarde. Se ninguém atender espere mais ou menos três minutos para tocar novamente. **Não fique com o dedo preso na campainha.** O cliente deve estar a esperá-lo tão ansiosamente quanto você está para começar o serviço. Então, aprenda a esperar um pouquinho, porque o cliente deve estar ocupado e já vai atender. Não existe coisa mais desagradável do que você estar sentado no banheiro, sozinho em casa, e a campainha da porta (ou o interfone) tocar sem parar. Depois de não conseguir terminar direito o que estava fazendo, será que a pessoa vai abrir a porta bem-humorada?

**13° Polidez não custa nada.** Ao se apresentar, deseje um bom dia, boa tarde ou boa noite. Lembre-se de que é para apertar a mão do cliente na medida certa. Isso significa que não é para prender a circulação da mão dele, nem lhe triturar os ossos. Também, não se deve fazer o contrário, ou seja, dar uma mão frouxa para o cliente apertar, ou mal tocar a mão dele. Pode parecer que você está com nojo de ter contato com ele. E, por favor, nada de beijos, abraços ou tapinhas nas costas. Mantenha a formalidade.



**14° Olhos nos olhos.** Nada de óculos escuros, nada de se esconder. Até porque, do jeito que anda a violência, as pessoas não abrem mais a porta para quem está com capacete na cabeça ou de óculos escuros escondendo o rosto.

**15° Procure ser formal,** da forma mais natural possível, por mais que isso pareça contraditório.

**16° A forma de falar e de se portar diz muito a respeito de uma pessoa.** Lembre-se da sabedoria dos “três macaquinhos”: Eu não escuto o que não é conveniente escutar; eu não falo o que não é conveniente falar; eu não vejo o que não é conveniente ver.

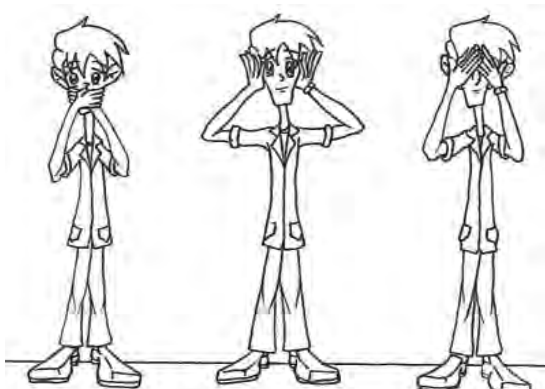


**17° Dentro do lar do cliente, tente sempre agir de forma natural, mas respeitosa.** A casa de outrem é sempre um mistério, um mundo à parte com suas formas e jeitos de ser. Por isso é de bom tom não se mostrar surpreso com nada, não deixe transparecer a sua curiosidade ou até medo. Não fique de jeito nenhum com os olhos vidrados na minissaia da empregada, na camisola da adolescente, ou na secreção do nariz da idosa que abriu a porta ou circula pela casa.

**18° Tente manter sempre uma distância socialmente aceita de seu cliente e das demais pessoas da residência.** Ficar muito próximo indica intimidade e pode intimidar; ficar muito distante prejudica a comunicação.

**19° Um combinado importante entre você e sua equipe deve ser: não discutir em público e nem tratar de assuntos pessoais durante o trabalho.** Se for possível, entre mudo e saia calado.

**20° Deixe para fazer comentários ou piadas sobre o cliente bem longe da casa dele.** O ideal mesmo, até por uma questão ética, é não falar sobre o que presenciou. Lembre dos macaquinhos.



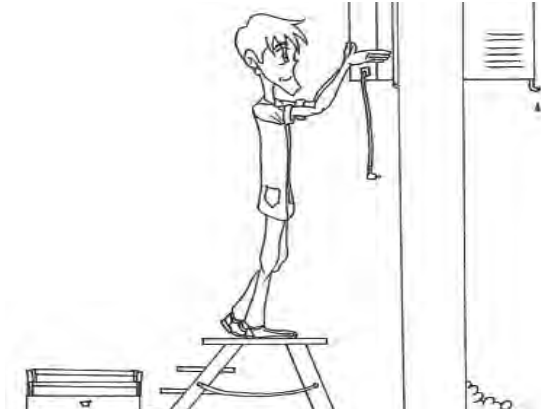
**21° Discrição, sempre muita discrição.** Evite comentários deslumbrados ou pejorativos sobre a residência.

**22° Seja prestativo no que for solicitado e jamais um intrometido.** Não queira parecer engraçadinho ou simpático, pois você corre o risco de passar por chato ou indiscreto.

**23° Reclamar nunca cai bem.** E reclamar da empresa, do chefe e do salário é pedir para arrumar um problema. Por mais engajado que seja o cliente, ele não precisa escutar lamúrias ou justificativas chorosas.

## Executando o trabalho

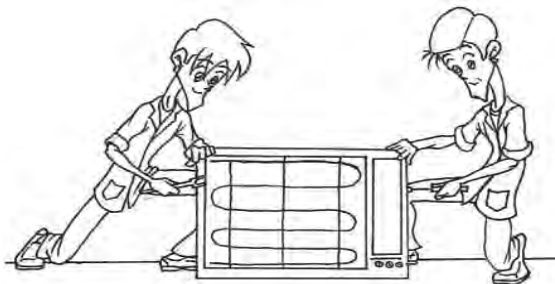
**24° Tome cuidado com o entorno.** Mexa, monte, desmonte o que for necessário. Contudo, por mais bagunçada que esteja a casa, não se justifica uma atitude de desmazelo de sua parte.



**25° Deixar o espaço arrumado é de sua responsabilidade.** Não peça para qualquer pessoa da casa limpar ou ordenar o que você mexeu. Quanto menos você chamar a atenção, pedindo ajuda ou utensílios/ferramentas melhor!

**26° Todo cuidado é pouco com o que é dos outros. Pense e planeje antes de executar qualquer tarefa.** Porque depois de quebrar, arranhar, amassar ou explodir algo, pedir desculpas vai ser muito pouco. Você está ali para consertar um aparelho e não para destruir a casa. Cuidado para não ter prejuízo.

**27° Como você é um profissional, terá na maleta de trabalho todas as ferramentas necessárias.** Não peça ao cliente ferramentas ou materiais. Se você tiver esquecido alguma coisa, é preferível não comentar com o cliente. Invente uma desculpa e vá providenciar o que falta. Afinal, que tipo de profissional sai para trabalhar e não leva as ferramentas adequadas?



**28° Não fique espalhando as peças ou ferramentas.** Tente trabalhar num espaço o mais reduzido possível. Essa atitude ajuda a evitar esquecimentos, possíveis desastres e também diminui a área a ser limpa.

**29° Caso de solicitar ferramentas/equipamentos/utensílios para o cliente.** Seja consciente e atento e devolva tudo em condições de uso.

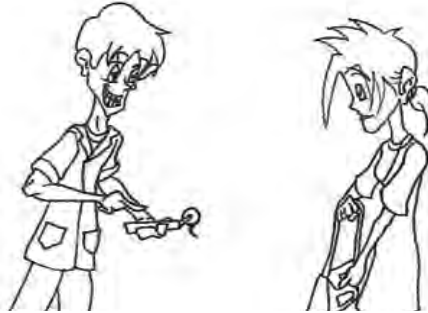
## **Tomando cuidado com os relacionamentos...**

**30° Fique na sua.** Evite conversas fiadas com empregados da casa ou empresa. Além de poder atrapalhar o seu trabalho, isso causará uma impressão ruim ao cliente. Melhor entrar quieto e sair calado.

**31° E, principalmente, não faça gracinhas ou convites para as filhas, patroas ou empregadas.** Elas podem até se insinuar, mas o que vão dizer para os clientes a seu respeito pode ser bem diferente. Melhor tomar cuidado e não arriscar perder um bom cliente por causa de paqueras. Deixe isso para outro momento. Você não deve misturar as situações.

## Orçando seu trabalho e fazendo diferença

**32° Na hora de apresentar o diagnóstico e o orçamento, todo cuidado é pouco.** Em tempos difíceis o dinheiro é escasso para todos. Tente deixar o cliente à vontade para contratar o serviço no momento da visita ou em outro dia.



### 33° Questões de Preço.

- a) Orçamento não se faz pela cara, a casa ou o endereço do freguês.
- b) Se você cobra a visita, essa questão deve ser colocada por telefone, ou no primeiro contato, antes da visita técnica, para evitar constrangimentos.
- c) O valor de visita pode ser calculado pelo gasto com a gasolina para o deslocamento, por exemplo.
- d) Nunca faça orçamento por telefone.
- e) Tenha organizada uma tabela com relação serviços/valores e visita/valor. Isso evita que você cobre valores diferentes pelo mesmo serviço.
- f) Organize uma tabela de preços coerente com o mercado em que você trabalha e a tenha sempre à mão. Essa posição vai dar segurança na hora de apresentar um orçamento. Afinal, o preço não é seu, é de tabela.



g) Cumpra os acordos e arranjos feitos com o cliente. Nunca transfira sua responsabilidade para outro, principalmente se envolver valores.

h) Pense bem antes de fechar seus prazos e preços.

i) O parcelamento do pagamento é algo de que você deve estar seguro antes de propor ou aceitar proposta do cliente. E lembre-se de combinar esta parte com o cliente antes de consertar o aparelho.

j) Evite fazer lanches na casa do cliente. Se for hora do almoço, organize-se para comer antes ou depois do serviço. Seja educado e não aceite comida ou bebida. É melhor se preservar de eventuais negociações do tipo “Dá um desconto pela comida”, ou “Já é amigo, lanchamos juntos, então o preço é outro”. Cobre do cliente o suficiente para cobrir as despesas com almoço ou lanche, se for o caso, e evite situações de embaraço.

**34° Crie diferenciais positivos.** Você pode até acreditar que, se o seu trabalho for bom e o preço também, você estará com a clientela garantida. Mas qual será o seu diferencial com relação à concorrência? Por isso:

a) Faça sempre pequenas gentilezas. Por exemplo: se o que causava todo o problema era apenas um parafuso frouxo, facilmente identificável, avise ao cliente e não cobre. Ações honestas assim contam muitos pontos.

b) Seja realista com relação ao seu diagnóstico e prognóstico. Se o aparelho não tem mais conserto, não fique querendo ganhar em cima de pequenos reparos. Em um determinado momento, o cliente vai se dar conta disso, não vai mais contratar você, nem vai recomendá-lo a mais ninguém. Ao contrário, vai fazer propaganda contra seu trabalho.

c) Quando tiver mais trabalho do que tempo para atender as solicitações, seja consciente. Não deixe o cliente esperando *ad eternum*. Se for possível, indique outro profissional de sua confiança. Encaminhar um cliente não significa perdê-lo. Lembre-se de que sempre haverá mercado para você se você tiver um bom diferencial.

d) Não tenha medo do imposto de renda. Dar o recibo e a garantia demonstra um trabalho mais profissional e deixa o cliente mais seguro.

e) Se não souber ou não tiver condições técnicas para consertar o problema diagnosticado, seja honesto e encaminhe o cliente para outro profissional ou uma empresa maior. Não tenha vergonha de dizer que não sabe ou que não pode. Pior é fazer malfeito e passar por picareta.



f) Por falar em picareta, cuidado ao falar do serviço de outros. Se você foi chamado para consertar o que outro fez de errado, não entre no jogo de malhar o Judas, nem tente defender a classe. Mais uma vez: Fique na sua. Deixe que o cliente e o outro profissional se entendam. Não tente colher glórias do fracasso alheio.



g) Fumar? Nem pensar! Mesmo em uma casa de fumantes, a regra é não fumar.

h) No caso de seu trabalho gerar algum resíduo, seja rápido em utilizar os sacos de lixo, da sua caixa de materiais, para lhes dar um destino adequado. Receber o espaço limpo e sem pendências é um dos sonhos de consumo dos clientes!



## Avaliando seu trabalho

**35° Elabore um pequeno questionário de satisfação do cliente, simples e bem objetivo.** Esse material deve ser aplicado (preenchido) ao final da execução de seu trabalho. O importante é que você tenha isso por escrito e que, em casos de insatisfação, você dê o retorno ao cliente.

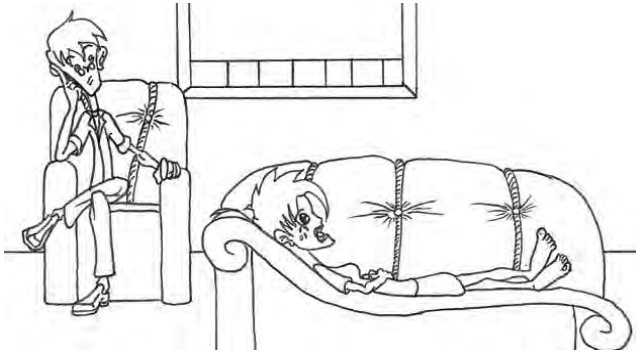


**36° Garanta a veracidade de informações.** Quando se tem uma empresa, o ideal é que o **questionário de satisfação do cliente** seja aplicado por um funcionário que não tenha executado o serviço. Além de garantir a veracidade de informações, isso também evita situações constrangedoras. Nesse caso, o questionário pode ser aplicado por telefone.

## Um pouco de psicologia...

**37° Procure entender um pouquinho os sentimentos do cliente.** Não que o conserto não seja importante. Ele é. Mas a questão do reparo envolve um lado psicológico que não pode ser deixado de lado. Algo que necessita de reparo é porque não está bom, está com defeito, está em falta. A nossa posição narcisista se sente abalada quando confrontada com uma falha. Não se sabe quantas histórias boas ou más de consertos, reformas e técnicos esse cliente já teve na vida! Quantas experiências de “reparos e atendimento” ele tem guardadas e mal resolvidas? Assim sendo, a escolha do técnico sempre será uma necessidade que traz apreensão.

**38° Lembre-se sempre que a desconfiança do cliente não deve**



**ser levada para o lado pessoal.** Resgardo-se sendo o mais profissional que puder. Faça a sua parte e confie em seu trabalho!

**39° Tente sempre colocar-se na “pele” do cliente.** Essa atitude sempre ajuda a evitar conflitos.

## “Jacaré que cochila vira sapato”

*“Camarão que dorme a onda leva”*

(Zeca Pagodinho)



**40° Mantenha-se sempre atualizado.** Esteja sempre atento às novas tecnologias e materiais.

**41° Invista em seu aprimoramento!**

**42° Esteja vinculado a instituições de ensino/pesquisa e comunidades afins de sua área.** Essa vinculação garante acesso rápido a informações e eventos.

**43° Aprenda a fazer um bom uso dos contatos realizados.** Contatos de trabalho e estudo são sempre bem-vindos! São um bem valioso!



## E o dia vai terminando...

**44° Bom humor é fundamental.** Estar de bem com a vida não significa ausência de problemas. Desfrute o máximo possível de seu trabalho. Não só porque dessa forma ele será mais produtivo, mas porque é uma oportunidade de distração das agruras da vida. Aproveite!

**45° Ao terminar o dia, tente relaxar.** Organize seu tempo para fazer algo de que você gosta.



**46° Aprenda a ser um pouco egoísta e cuide-se.** O trabalho só rende (em todos os sentidos) se você estiver bem de corpo e alma.

**47° Termine o seu dia agradecendo por suas oportunidades.** Seja feliz!

## EM TEMPO...

Agradeço as circunstâncias que me proporcionaram trocar algumas ideias com você que se habilitou a ler estas considerações. Lembrando que esta escrita não tem a pretensão de ser um trabalho acadêmico, nem tampouco um manual de ética. Talvez, antes de tudo, ela seja um desabafo e uma forma de pedir que cuidem com carinho daquilo que, com muito trabalho, alguém conquistou. Aquilo que para o outro pode não ser lá grande coisa, para o proprietário pode ter grande valor.

Então, já que é necessário “invadir” a casa do cliente, faça-o com toda consideração e respeito!

Bom trabalho!



## REFERÊNCIAS:

HUNTER, James C. **Como se tornar um líder servidor**. Rio de Janeiro: Sextante, 2006.





Foto: Eduardo Trauer



### **Sobre a autora**

Sandra Lopes Guimarães é natural de Florianópolis, Santa Catarina. Formada em Pedagogia pela UDESC (1985), com formação em Alfabetização para Classes Populares (GEEMPA), e em Dificuldade de Aprendizagem (Escola Psicopedagógica de Buenos Aires). Mestre em Educação, pela UNICAMP, na área de concentração Psicologia da Educação (2012). Atuou como Técnica Pedagógica na extinta Fundação Educar (1986/1989). Foi Professora de Didática na UFSC, nos cursos de Licenciatura, Pedagogia e Enfermagem (1999/2000), e também, foi professora do curso de Pós-Graduação no Ensino de Ciências (modalidade a distância), em 2011. É servidora efetiva do IF-SC desde 1993, atuando como pedagoga na Pró-Reitoria de Ensino.

