



**Analise os  
feedbacks**

# **Por que é difícil receber feedbacks?**

- Vejo que estou falhando
- Vejo que quebrei a confiança de uma pessoa importante
- Vejo que minha imagem foi afetada

## **Comportamento defensivo**



## COMO LIDAR?



- Jamais minimize a gravidade da situação;
- Evite a impulsividade, seja empático demonstrando ao cliente o seu esforço pessoal em resolver a situação;
- Documente possíveis problemas e formas de resolução;
- Interaja e seja amigo/parceiro dos seus clientes mais próximos, aqueles que você sabe que pode contar com a sinceridade e a compreensão. Pergunte o que eles acham e quais sugestões de melhoria podem ser aplicadas;

## COMO LIDAR?

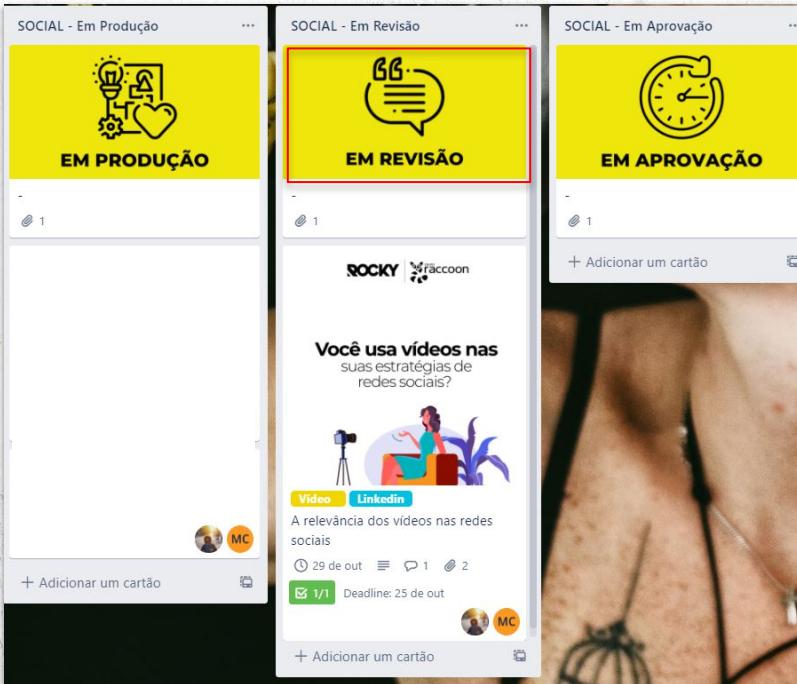


- Peça aos seus clientes que avaliem o seu atendimento e te falem com sinceridade o que ainda não está bom. Só assim o trabalho é construído da melhor forma;
- Se você receber um feedback que **NÃO** concorda, a melhor e mais profissional postura é entender e não retrucar. “*Não concordo mas eu vou refletir sobre. Pode me dar exemplos do ocorrido??*”
- Quando erramos, precisamos reconhecer o erro, mostrar que estamos atentos a ele e, principalmente, estamos criando um processo para não ocorrer novamente! Exemplos...

# COMO LIDAR?



## Erros recorrentes em textos de artes e legendas



# COMO LIDAR?



muitas alterações e refações em posts (cliente insatisfeito)

The image shows four Trello boards side-by-side, each with a green header and white body. The boards are:

- APROVAÇÃO DE BRIEFING**: Contains a card titled "APROVAÇÃO BRIEFING" with a person icon and question marks. A red box highlights this card. Below it is a static card.
- ALTERAÇÃO DE BRIEFING**: Contains a card titled "ALTERAÇÃO BRIEFING" with a circular arrow icon. Below it is a static card with a plus button to add more cards.
- AUTORIZADOS**: Contains a card titled "AUTORIZADOS" with a clipboard icon and a checkmark. Below it is a static card.
- EM PRODUÇÃO**: Contains a card titled "EM PRODUÇÃO" with a brain icon and a lightbulb. Below it is a static card with a plus button to add more cards.

Each board has a deadline of "3 de nov" and a count of "0/2" for completed tasks. The first board also shows a deadline of "29 de out".

# COMO LIDAR?



## Cliente com pouca adaptação ao trello para aprovação de posts

Aprovação de Post - ROCKY	
Titulo	[POST_010] [GDM] [20] [10] [2021] às 16h
Descrição	Original: Itaquaerá
Formato	Post Feed video
Objetivo	Produto
Etapa de Funil	Meio
Thumb do vídeo	
Legenda	<p>Estamos quase lá, Itaquaerá!</p> <p>Com fácil acesso ao centro e às principais rodovias da Zona Leste, a localização estratégica da Goodman Itaquaerá é ideal para rápidas entregas em toda a região metropolitana da cidade de São Paulo, Guarulhos e ABCD.</p> <p>Acesse o link e conheça mais sobre: <a href="https://bit.ly/3n61tU">https://bit.ly/3n61tU</a></p>
Link para o vídeo:	<a href="https://drive.google.com/file/d/1_phrTBKA7HbKhjHXYQZevLmVICPXXN03/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1_phrTBKA7HbKhjHXYQZevLmVICPXXN03/view?usp=sharing</a> <p><b>Não esqueça de conferir o texto da legenda e de analisar a arte:</b>            (cores, logos, texto, fotos e elementos)</p>

Hudson Caetano de Abreu Filho  
para Daniela, Vinícius, Fernando, Marcus, mim \*

Olá!

Segue para aprovação:

Aprovação de Post - ROCKY	
Título	[POST_351] [RCK] [30] [09] [2021] às 09h
Descrição	ROCKY NEWS
Plataforma	FB + IG + IN
Formato	Carrossel
Público-alvo	Novos clientes + Clientes da casa
Objetivo	Captação de Leads
Etapa de Funil	Topo
Imagen	
EXTRAS	<a href="#">Imagen 2</a> <a href="#">Imagen 3</a> <a href="#">Imagen 4</a> <a href="#">Imagen 5</a> <a href="#">Imagen 6</a> <a href="#">Imagen 7</a>
Legenda	<p>Setembro chegou ao fim e com isso temos mais uma sessão de ROCKY NEWS ❤️</p> <p>Este mês, como sempre no digital, foi bastante agitado. Compilamos algumas das principais novidades em nosso carrossel.</p> <p>Arraste para conferir! 🤗</p> <p>#ROCKY #ROCKYNEWS #Instagram #Facebook #Linkedin #Pinterest #WhatsApp</p> <p><b>Não esqueça de conferir o texto da legenda e de analisar a arte:</b>            (cores, logos, texto, fotos e elementos)</p>

O que acham?



# DICA+



## Como não dar Feedbacks

- Suavizar a mensagem:** "Você me interrompeu, o que me fez sentir raiva, mas eu estava um pouco sensível aquele dia."
- Falar de você mesmo:** "Eu por exemplo, tinha o mesmo problema"
- Qualificar o feedback:** "Tenho um feedback duro para você." ou "Você não vai gostar do que tenho para falar."
- Dar conselho:** "Você precisa..."
- Qualificar e julgar o comportamento:** "Você tem um problema com pontualidade."
- Usar palavras imprecisas:** "Você foi muito tagarela na reunião."
- Esperar muito tempo para dar o feedback:** "Mês passado, quando saímos da reunião..."

Isso faz a mensagem ficar confusa (então preciso me preocupar com isso ou não?) - Alternativa: "você me interrompeu e por isso eu não consegui concluir o que queria dizer", a conversa é gerada a partir disso

Cuidado, a conversa não é sobre você e você não sabe se realmente é o mesmo problema

Você pode começar dando o contexto. Ex: "quero conversar sobre a reunião de ontem"

Direcionamento não é conselho, é objetivo.

Comportamento é o fato, não a sua interpretação.

Sobre situações específicas, dê o feedback o quanto antes, deixe feedbacks mais gerais para os momentos agendados.

## RECAPITULANDO



- Feedback como ferramenta de relacionamento e, melhoria e mudança;
- Formas de pedir feedbacks;
- Formas como não se dar Feedbacks;
- Exemplo de adaptar situações ruins resolvendo o problema criando processos e legados;