



**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?

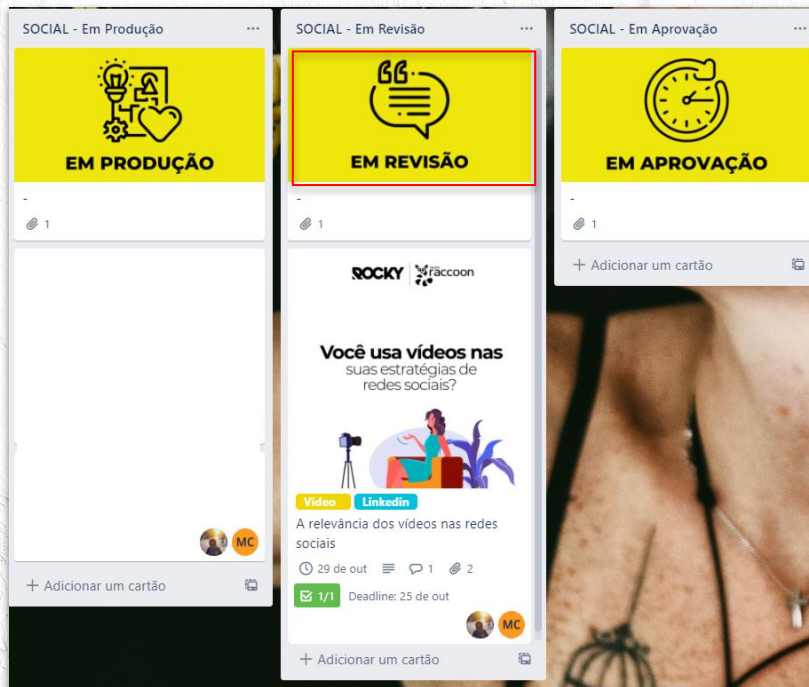


- Peça aos seus clientes que avaliem o seu atendimento e te falem com sinceridade o que ainda não está bom. Só assim o trabalho é construído da melhor forma;
- Se você receber um feedback que **NÃO** concorda, a melhor e mais profissional postura é entender e não retrucar. *“Não concordo mas eu vou refletir 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



☒ Checklist

0%

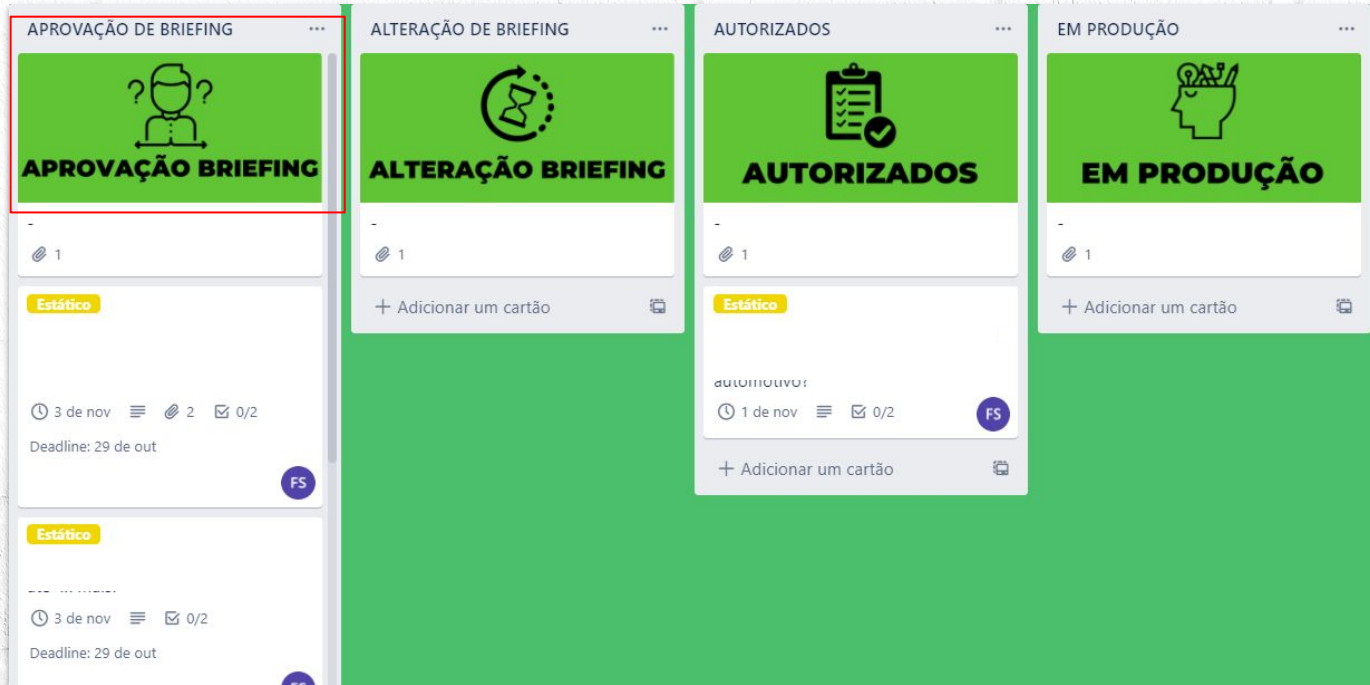
- ☐ Revisão de Texto e arte 1
- ☐ Revisão de Texto e arte 2

Adicionar um item

COMO LIDAR?



muitas alterações e refações em posts (cliente insatisfeito)



COMO LIDAR?



Cliente com pouca adaptação ao trello para aprovação de posts

Aprovação de Post - ROCKY	
Título	[POST_010] [GDM] [20] [10] [2021] às 16h
Descrição	Original: Itaquera
Formato	Post Feed vídeo
Objetivo	Produto
Etapas de Funil	Meio
Thumb do vídeo	
Legenda	<p>Estamos quase lá, Itaquera!</p> <p>Com fácil acesso ao centro e às principais rodovias da Zona Leste, a localização estratégica da Goodman Itaquera 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: https://bit.ly/3n61IU</p>
Link para o vídeo:	https://drive.google.com/file/d/1_nhrTBKM7HbKkivHX1YOZsol_mYICPNQ3/view?usp=sharing
Não esqueça de conferir o texto da legenda e de analisar a arte: (cores, logos, texto, fotos e elementos)	



Hudson Caetano de Abreu Filho

para Daniela, Vinicius, 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
Etapas de Funil	Topo
Imagem	
EXTRAS	Imagem 2 Imagem 3 Imagem 4 Imagem 5 Imagem 6 Imagem 7
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>Não esqueça de conferir o texto da legenda e de analisar a arte: (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;