



**Siga o escopo e  
as regras**



# Pilares da comunicação

Os Pilares da comunicação são importantes para estabelecermos um **fluxo de trabalho** saudável, eficiente e transparente em nosso **relacionamento com os clientes**



# IMPORTÂNCIA



## Estamos de cara com o problema

Sem os problemas do cotidiano, não teríamos trabalho. É natural que estejamos mergulhados no problema, mas a pessoa informada pode não fazer ideia do que está ocorrendo. Por isso é preciso cuidado na forma de apresentar os problemas



## Relacionamento com o cliente

Fazer mal uso ou não usar os pilares da comunicação pode afetar negativamente nossa relação com o cliente. Entender as causas dos problemas, sensibilizar o cliente sobre essas causas e apresentar uma solução agregam maior valor ao nosso serviço e demonstram profissionalismo



## Vendemos nosso tempo de **serviço**

Isso significa que o cliente nem sempre tem noção do que **exatamente** estamos fazendo no dia a dia. Aproximar-se do ponto de contato informando próximos passos constantemente, é uma forma de não surpreender o seu cliente com um problema



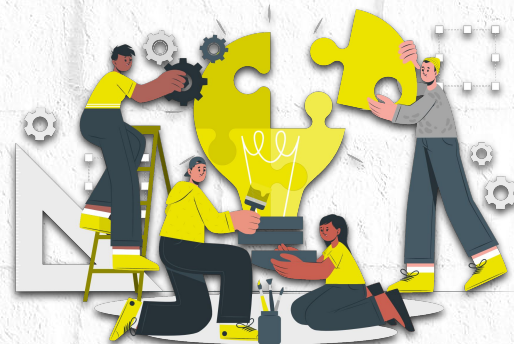
# OS PILARES



**Sensibilização**



**Exposição**



**Corresponsabilidade**



# SENSIBILIZAÇÃO



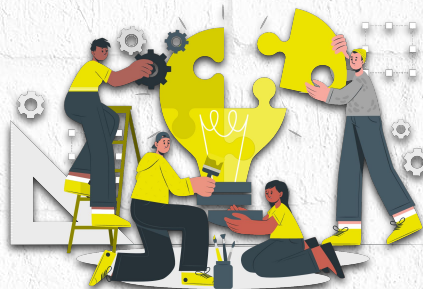
O primeiro passo consiste em **sensibilizar o cliente do motivo** de estar informando-o sobre algum assunto/problema. Apresente um **histórico, um contexto** e estabeleça uma linha de raciocínio sobre o que houve para chegarmos ao problema e o porquê precisamos apresentá-lo e pedir algum tipo de suporte. Assim você sensibiliza a pessoa sobre o assunto antes de expor o problema de fato. Além disso, comece pelo fim e evite muitos floreios, isso pode tornar a comunicação cansativa.

# EXPOSIÇÃO



Com o cliente sensibilizado, é hora de **expor o problema de forma clara, objetiva e sincera**. Sabemos que isso não é uma tarefa simples, mas o cliente precisa saber sobre todos os fatos (bons ou ruins). Seja um problema causado por você ou inerente à sua vontade, é preciso expor para resolvermos todos juntos.





Independentemente da origem do problema, você também é responsável por **encontrar uma resolução**. Dessa forma, o ideal é pensar em alternativas que possam solucionar o caso e já apresentar as ideias como sugestões ao seu cliente antes que ele precise pensar nisso. Não tomar ação nenhuma ou tomar ações precipitadas e isoladamente são atitudes erradas. **Divida as responsabilidades e tome ações em conjunto para solucionar o problema.**

## EXEMPLO



### Situação/problema

O cliente mandou um e-mail pedindo um relatório extenso de todas as áreas para o dia seguinte com a indicação de que isso é urgente.

### Abordagem sem os pilares

Olá, Cliente!  
Infelizmente não conseguimos atender ao solicitado. Podemos entregar em 7 dias, ok?

### Abordagem com os pilares

Olá, Cliente, tudo bem?  
Entendo perfeitamente a urgência e gostaria de entender qual é o objetivo principal deste relatório e quais são as análises mais urgentes. Pergunto isso porque para amanhã nós não conseguimos entregar um relatório completo pois levaria mais de um dia para sua produção, mas podemos te ajudar enviando um relatório parcial amanhã e um completo semana que vem, podemos seguir assim?

Fico no aguardo e se ficar melhor para você posso te ligar ou fazemos uma rápida reunião com o time.

Muito obrigada!



## RECAPITULANDO



- Manter o cliente sempre atualizado do que está fazendo;
- Sempre usar os pilares de comunicação para situações mais delicadas;
- Ser flexível e sempre negociar quando preciso;
- Deixar claro para o cliente que seguindo o escopo de trabalho descrito é possível sim acatar necessidades fora do planejado, o que não funciona é tudo ser urgente ou tudo ser de última hora;
- Priorizar e negociar demandas;