

Introdução e Melhores Práticas Para Atendimento ao Consumidor

Quando fazendo DS na Amazon, um dos seus maiores desafios será lidar com atendimento ao consumidor. Essa é a realidade.

A felicidade do consumidor está diretamente ligada à sua performance como vendedor na Amazon. Se o seu cliente estiver feliz, a Amazon está feliz.

Quando um consumidor não está satisfeito com a solução do problema, se você não responder ao cliente rapidamente, se você não autorizar o retorno do produto rapidamente, se o consumidor sentir que você esta tirando vantagem da situação ou se o consumidor estiver confuso com a sua explicação ou solução ao problema, ele pode deixar uma Negative Feedback ou abrir uma reclamação contra a sua loja (A-Z claims). Tanto a negative Feedback quanto a A-Z claims afetam a sua métrica ODR de forma negativa.

A Amazon não vai estar sempre do lado do consumidor. Porém, a Amazon é mundialmente conhecida por ser extremamente focada na felicidade de seus clientes. É por isso que ela é a plataforma de e-commerce com maior volume de ordens do planeta.

Não é sempre que o consumidor vai entrar em contato com a sua loja por causa de um problema. Muitas vezes eles estão simplesmente fazendo uma pergunta sobre o produto que você vendeu.

Cabe a você prestar um ótimo serviço e tornar uma situação que poderia virar um problema, em uma situação na qual você vai deixar o cliente muito feliz e pode receber uma Positive Feedback de 4 ou 5 estrelas.

Trate cada caso individualmente e de forma customizada. Não simplesmente copie e cole os modelos sem ajustá-los para cada situação. Você está lidando com pessoas reais. Mesmo que você não possa vê-los ou esteja muito distante, o seu sucesso na Amazon vai depender muito da sua vontade e capacidade de lidar com seus clientes.

A Amazon te dá 24 horas para responder ao cliente. Mas na nossa loja, nós tentamos responder o mais rápido possível. Sempre tente responder as mensagens dos seus clientes rapidamente. Às vezes se um cliente já estiver irritado com algum problema e você levar muito tempo para respondê-lo, ele pode ficar mais chateado ainda e acabar abrindo uma A-Z Claim ou deixando uma negative feedback antes mesmo que você possa respondê-lo. Isso não acontece frequentemente, mas é melhor prevenir do que remediar.

Faça o possível para resolver a situação do cliente da forma mais eficiente possível para que ele não tenha que entrar em contato com você varias vezes para resolver o problema. Se o cliente recebeu o produto errado ou diferente do que ele comprou, ou o produto chegou danificado, normalmente nós perguntamos se o cliente gostaria de retornar o produto e receber o reembolso, ou se ele gostaria que nos enviássemos o item novamente para ele. Nós gostamos de dar opções ao cliente quando tentando resolver cada um de seus casos. Assim o cliente se sente como se ele estivesse fazendo parte da solução, e ele se sente ouvido. E você pode tentar fazer o que o cliente quer para deixá-lo satisfeito.

Se você não sabe escrever em Inglês muito bem, use o Google Tradutor. Uma simples pesquisa no Google te levará direto ao tradutor. Você pode escrever frases completas e o tradutor irá formar a frase em Inglês para você. Tente não escrever sentenças muito grandes dentro do tradutor.

Até porque quando você está escrevendo em Inglês, o tamanho das frases tendem a ser bem menores do que quando escrevemos em português. Com mais pontos (.) e menos vírgulas (,). Veja alguns exemplos, nas imagens abaixo, de como usar o Google Tradutor e algumas das frases que são comuns quando se comunicando com clientes.



google tradutor



Volume: 37,200,000/mo | CPC: \$0.30 | Competition: 0 ★ 3

All

Shopping

Images

Maps

News

More

Settings

Tools

About 17,600,000 results (0.43 seconds)

Portuguese ▾



English ▾



Nos desculpe se voce acha que o
produto nao chegou rapido o
suficiente. De acordo com o numero
de rastreio o produto devera chegar
em sua residencia ate amanca antes
das 8 da noite

We apologize if you think the product
did not arrive fast enough. According
to the tracking number the product
must arrive at your residence until
tomorrow before 8 in the evening



google tradutor



Volume: 37,200,000/mo | CPC: \$0.30 | Competition: 0 ★

All

Shopping

Images

Maps

News

More

Settings

Tools

About 17,600,000 results (0.43 seconds)

Portuguese▼



English▼



esperamos que voce
tenha um otimo dia.

Did you mean [esperamos que você tenha um
otimo dia.](#)

We hope you have a
great day.

[Open in Google Translate](#)

[Feedback](#)



google tradutor



Volume: 37,200,000/mo | CPC: \$0.30 | Competition: 0 ★ ❶

All

Shopping

Images

Maps

News

More

Settings

Tools

About 17,600,000 results (0.43 seconds)

Portuguese▼



English▼



muito obrigado por
comprar da nossa
loja.

Thank you for buying
from our store.



google tradutor



Volume: 37,200,000/mo | CPC: \$0.30 | Competition: 0 ★ 🇺🇸

All

Shopping

Images

Maps

News

More

Settings

Tools

About 17,600,000 results (0.43 seconds)

Portuguese▼



nós sentimos muito mal por você ter
recebido o item errado. Nos faremos o
possível para ajeitar essa situação.
Você gostaria de devolver o produto e
receber o reembolso, ou gostaria que
nós enviassemos o item correto?

English▼



we are very sorry that you received
the wrong item. We will do our best to
correct this situation. Would you like to
return the product and receive the
refund, or would you like us to send
the correct item?

Vá direto ao ponto quando falando com um cliente. Você não precisa contar a história da sua vida e ele não quer saber todos os detalhes. Ele simplesmente quer que o problema seja resolvido o mais rápido possível.

Se você cometeu um erro (dependendo do tamanho do erro), nós normalmente não temos problema em dizer para o cliente que nós cometemos um erro e que vamos consertá-lo. O cliente tende a entender melhor a situação se você for honesto. Assim ele também lembrará que está lidando com outro ser humano. Erros acontecem o tempo todo. A forma com a qual você lida com eles vai ser o diferencial para você ter sucesso. Mesmo que o cliente entenda que foi um erro humano, ele ainda pode ter uma paciência curta. Então, mais uma vez, tente resolver o problema rapidamente. Se o problema não puder ser resolvido rapidamente, mantenha o cliente informado para que ele não pense que você esqueceu dele.

Uma coisa que nós sempre lembramos ao nosso time de atendimento ao consumidor, é para que você se coloque no lugar do seu cliente. Assim você entenderá a dor do seu cliente melhor e estará mais disposto a ajudá-lo.

Anexado nessa aula, você vai encontrar dois arquivos. Um com vários exemplos de palavras e frases que tem conotações muito positivas e transmitem uma melhor imagem sua e da sua loja para o cliente. O outro é simplesmente a tradução de uma orientação dada pela própria Amazon, nos ajudando como escrever ótimas respostas para nossos clientes. O segundo arquivo é bem parecido com o que você já aprendeu nessa aula, mas nós altamente recomendamos que você o leia. Por favor baixem e salvem esses arquivos. Use essas palavras, frases e os modelos de comunicação com o cliente que já fornecemos, como referência todas as vezes que você estiver se comunicando com um cliente.