

O que é: As reclamações dos clientes são manifestações de falta de contentamento em relação a algum aspecto da empresa. Para amenizar seus possíveis efeitos negativos, cada negócio precisa de uma equipe de atendimento que saiba fazer a [gestão das críticas e atender aos pedidos de seu público](#).

Por que fazer: Adquirir novos clientes custa consideravelmente mais caro do que manter os atuais. Além disso, consumidores satisfeitos não apenas compram mais de sua empresa, como também a indicam para a sua rede de contatos. Por isso, manter uma estratégia de relacionamento com o cliente de forma eficiente é imprescindível para o sucesso de sua empresa.

Contudo, sabemos também que nem sempre é possível agradar a todos e, por isso, reclamações de clientes acabam por fazer parte da rotina. A questão principal em relação a isto não é necessariamente a insatisfação, mas a forma como ela é tratada. Isto porque as micro e pequenas empresas, muitas vezes, acreditam não ter recursos, sejam humanos ou financeiros, para gerir e solucionar estas questões, o que é um grande equívoco.

Como realizar uma gestão eficiente das reclamações de clientes e dar respostas rápidas

Hoje, [com o auxílio de uma planilha, é possível não apenas controlar estas reclamações, mas também gerir a agilidade e eficiência das respostas prestadas a estes clientes](#). Além disso, com o auxílio de relatórios gerados pelos dados coletados, você também conseguirá informações valiosas para a otimização de processos, produtos ou serviços garantindo, assim, melhorias para a sua empresa e a satisfação de seus clientes. Veja como cadastrar os tipos de reclamações:

Passo 1: Dados sobre a ocorrência

Esta primeira parte da nossa [planilha de controle de reclamações](#) e consiste no preenchimento de 4 dados:

- **Tipo de reclamação:** para o melhor funcionamento da planilha, é importante preestabelecer alguns dados para manter uma consistência nas análises. Por isso, levante as possibilidades de reclamação para estreitar as possibilidades de escolha no cadastro do atendente responsável por gerir a planilha;
- **Data da reclamação:** é preciso inserir a data em que a reclamação chegou à sua

empresa. Isso contribuirá para análises de inconsistências pontuais e até mesmo para o controle do tempo médio de atendimento;

- **Hora da reclamação:** esta informação também contribuirá para a avaliação da média do tempo de resposta aos seus clientes;
- **Nome da atendente:** é fundamental saber quem foi será o responsável pelo relato, bem como pelo encaminhamento ao setor responsável pela resolução do problema em questão.

2. REGISTRO DE RECLAMAÇÕES



Registre as reclamações dos clientes a respeito da sua empresa e faça o controle sobre a resolução das mesmas.

Tipo de Reclamação	Data	Hora	Atendente	Cliente	E-mail	Telefone	Encaminhada para setor responsável?	Reclamação resolvida?
Reclamação 1	03/02/17	20:45	Atendente 1	Cliente 1	cliente1@gmail.com	(21) 998765645	Sim	Não
Reclamação 2	04/07/17	21:45	Atendente 2	Cliente 2	cliente1@gmail.com	(21) 998765646	Não	Não
Reclamação 3	05/01/17	22:45	Atendente 3	Cliente 3	cliente1@gmail.com	(21) 998765647	Sim	Sim
Reclamação 4	06/06/17	23:45	Atendente 4	Cliente 4	cliente1@gmail.com	(21) 998765648	Não	Não
Reclamação 5	07/06/17	00:45	Atendente 5	Cliente 5	cliente1@gmail.com	(21) 998765649	Sim	Não

Passo 2: Dados sobre o cliente que efetuou a reclamação

Em seguida, é preciso tomar nota sobre quem são os clientes que realizaram alguma reclamação, bem como seus dados de contato para uma pronta resposta. Para isso você precisará levantar:

- Nome do cliente;
- E-mail dele;
- Telefone para contato.

Passo 3: Fatores para o acompanhamento das reclamações

Este passo também consiste, basicamente, em 4 passos:

- Nome do profissional ao qual a reclamação foi encaminhada para resolução;
- Indicativo sobre o encaminhamento desta reclamação;
- Indicativo sobre a resolução da reclamação;

- Observações sobre a reclamação para auxílio na resolução.

Uma questão bastante relevante neste passo é manter controles visuais na planilha. Nas colunas indicativas, principalmente, as visualizações em cores é um fator que contribui para o acompanhamento ágil do status da situação. Por isto, utilizar de uma fórmula que colora as células conforme o preenchimento é uma excelente dica.

A importância dos relatórios para o acompanhamento e para a gestão

A primeira parte do trabalho traz apenas dados sobre estas reclamações. Contudo, é fundamental que este acompanhamento seja visto como um índice de performance em sua empresa. Para isso, ter uma [planilha de controle de reclamações](#) que tenha relatórios que compilem as informações para o desenvolvimento de planos de ações que reduzam as queixas melhorando os processos em sua empresa e até mesmo os produtos ou serviços.

Para uma maior eficiência, é fundamental que a primeira parte de sua planilha seja integrada à segunda: os relatórios. Desta forma, ao alimentar os dados na primeira parte do processo, os gráficos são automaticamente atualizados, o que favorece um melhor acompanhamento e gestão tanto das respostas quanto das melhorias. Confira os dados fundamentais para a análise através dos relatórios:

- Quantidade de reclamações recebidas em determinado período;
- Quantidade de reclamações encaminhadas para resolução;
- Quantidade de reclamações solucionadas;
- Quantidade de reclamações não resolvidas.

Além disso, é preciso acompanhar quais são as reclamações mais frequentes. Este gráfico será atualizado conforme o tipo de reclamação predefinido na primeira coluna de sua planilha. Por isso é tão importante preestabelecer quais os tipos serão levados em consideração no preenchimento.

Com estas informações você conseguirá acompanhar a evolução de sua equipe, empresa, produtos e serviços. Por isso, não deixe de controlar esta questão garantindo, assim, um nível elevado de satisfação de seu cliente.