

Como identificar clientes insatisfeitos?

Módulo CS e Retenção

Você precisa construir o roteiro de acordo com seu perfil de cliente.

Como estamos lidando com uma insatisfação, não tente colocar o cliente em uma "caixinha de argumento", mas use o roteiro como orientação para conduzir a conversa ou áudio.

Script para Contato (áudio):

Áudio para agendamento (apresentação como autoridade);

Confirmação do recebimento do questionário;

Surpresa com as notas pontuadas na pesquisa;

Preocupação com o feedback deixado;

Necessidade de um contato direto para entender melhor as considerações e ajudar na resolução.

Script para Contato (ligação)

Considerações técnicas e alinhamento (se necessário);

Meta mínima / frequência ou canal de atendimento ideal;

"Anotei tudo que você me passou";

Prometer análise do caso (revisão técnica ou atendimento);

Agendar devolutiva. Vale pontuar a necessidade de manter um registro atualizado de tudo que acontecer durante a jornada do cliente na agência, principalmente do que for levantado nessas etapas de apoio.