

# Sumário

Mais que uma introdução: uma visão..... 19

Objetivo deste livro e a quem se destina.....29

## **Capítulo 1**

**Reclamações: se jam bem-vindas.....35**

1. Atendimento é troca.....37

2. Acolhendo uma energia transformadora .....42

3. Reclamações: arroz e flores .....50

4. Sinto-me recompensado. Vale a pena continuar .....54

5. O verdadeiro momento da verdade .....61

## **Capítulo 2**

**Reclamações: não despreze seus danos .....65**

1. A era dos pequenos desvios e das grandes repercussões .....67

2. Bolas de neve .....73

1. O princípio do respeito e da consideração.....	132
2. O princípio da gratidão.....	139
3. O princípio do piloto automático – o grande perigo .....	144

## **Capítulo 6**

### **Momentos importantes na relação com o cliente que reclama ..... 153**

1. O acolhimento inicial.....	157
2. O encontro da solução.....	165
3. O pós-atendimento ou follow up .....	170

## **Capítulo 7**

### **As 8 habilidades úteis na relação com o cliente que reclama..... 173**

1. Prontidão antecipada.....	176
2. Ouvir demonstrando reconhecimento.....	177
3. Percepção imediata .....	178
4. Posicionamento imediato.....	178
5. Paciência estratégica .....	179
6. Solucionar.....	180
7. Influenciar ou convencer .....	181
8. Permutação para o bom humor .....	182

## **Capítulo 8**

### **As 11 inspirações mentais para não perder a calma..... 183**

1. Não sou eu! Não é algo pessoal!.....	187
2. Meu orgulho ferido é um perigo. Tenho um objetivo maior! ....	188
3. A minha impressão inicial do cliente pode ser uma armadilha .....	190
4. Sou o condutor. Não devo perder o rumo!.....	192

1. O princípio do respeito e da consideração.....	132
2. O princípio da gratidão.....	139
3. O princípio do piloto automático – o grande perigo .....	144

## **Capítulo 6**

### **Momentos importantes na relação com o cliente que reclama ..... 153**

1. O acolhimento inicial.....	157
2. O encontro da solução.....	165
3. O pós-atendimento ou follow up .....	170

## **Capítulo 7**

### **As 8 habilidades úteis na relação com o cliente que reclama..... 173**

1. Prontidão antecipada.....	176
2. Ouvir demonstrando reconhecimento.....	177
3. Percepção imediata .....	178
4. Posicionamento imediato.....	178
5. Paciência estratégica .....	179
6. Solucionar.....	180
7. Influenciar ou convencer .....	181
8. Permutação para o bom humor .....	182

## **Capítulo 8**

### **As 11 inspirações mentais para não perder a calma..... 183**

1. Não sou eu! Não é algo pessoal!.....	187
2. Meu orgulho ferido é um perigo. Tenho um objetivo maior! ....	188
3. A minha impressão inicial do cliente pode ser uma armadilha.....	190
4. Sou o condutor. Não devo perder o rumo!.....	192