



# AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

[augusto@augustolima.com.br](mailto:augusto@augustolima.com.br)

(91)9982-8013

[www.augustolima.com.br](http://www.augustolima.com.br)

---

Hoje volto novamente ao assunto ATENDIMENTO AO CLIENTE porque a todo dia sou mal atendido e neste momento meu calvário é com Sky Banda Larga (que de larga não tem nada), que também me atende com a internet.

Entendam que desde o momento em que saímos de casa para fazermos compras em um supermercado, farmácia, ou irmos a uma consulta médica, provavelmente em um desses lugares (ou até em todos), poderemos não ser bem atendidos e uma das causas é que quem nos atende não tem a capacidade de se colocar no lugar do cliente para entender seu problema, atender seus desejos e resolver nossas insatisfações. A essa capacidade damos o nome de EMPATIA.

EMPATIA é a capacidade de se imaginar no lugar de outra pessoa para compreender o que ela está sentindo. Ter empatia é procurar COLOCAR-SE NO LUGAR DO OUTRO.

Na situação de atendimento, a capacidade de estabelecer empatia é muito importante porque funciona como um facilitador. Se atender significa satisfazer as necessidades do cliente, quanto mais se compreender suas necessidades, mais fácil será atendê-lo e menos aborrecimentos surgirão.

Uma breve reflexão ajuda a entender melhor o conceito de empatia. Imagine uma situação extrema, como a de uma pessoa diante da perda de um ente querido quando alguém diz: "Eu sei o que você está sentindo". Em geral, tal frase estimula a seguinte resposta: "Não, você não sabe. Só eu sei o que sinto".

Não é possível saber o que o outro sente, mas pode-se COMPREENDER, PERCEBER o sentimento a partir do ponto de vista da outra pessoa. Colocar-se no lugar do outro não significa tentar SER O OUTRO, mas a disposição de ver as coisas com OS OLHOS DO OUTRO faz com que se tenha uma visão mais abrangente e se possa ver uma mesma situação de diferentes ângulos.

Quando se estabelece a EMPATIA, torna-se maior a compreensão do outro e do problema em questão, o que faz com que a resolução seja encontrada mais facilmente.

No atendimento, a empatia tem uma grande importância, pois o grande objetivo é SATISFAZER as EXPECTATIVAS do cliente. Nem sempre é fácil estabelecer empatia com uma pessoa. Em geral, temos mais facilidade em compreender um problema ou situação quando estão mais próximos da nossa realidade. É mais fácil compreender a ansiedade de alguém que apresenta uma queixa, se você já passou pelo mesmo problema. Contudo, a possibilidade de compreender o problema do outro se torna maior quando existe uma predisposição favorável, uma postura aberta para entendê-lo. Essa abertura depende de nossas experiências individuais, mas, sobretudo, depende de nosso interesse em considerar o problema em profundidade.

Em geral, quando o cliente procura o atendimento, ele tem uma necessidade que o deixa ansioso, preocupado e mesmo nervoso. Em qualquer caso, ele estará afetado emocionalmente. Por isso, saber compreendê-lo nesse momento é fundamental e VOCÊ tem que estar preparado para demonstrar compreensão.

Imagine o que sente um cliente que está "alterado" por não conseguir solucionar um problema ao ouvir de você: "Não precisa ficar nervoso!" Como será que ele se sente ao ouvir essa frase? O que não foi dito, mas pode ser deduzido nas entrelinhas? Está subentendido: "Não precisa ficar nervoso porque o motivo que o deixou assim não tem a menor importância. Não seja exagerado!". Quem consegue permanecer calmo ao ouvir essa mensagem? A pessoa está sendo desconsiderada, seus motivos estão sendo desconsiderados, então... O que fazer?

A questão principal é lembrar-se de alguma vez em que você já passou por isso. Em algum momento alguém já o tratou assim? Como você se sentiu?



# AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

[augusto@augustolima.com.br](mailto:augusto@augustolima.com.br)

(91)9982-8013

[www.augustolima.com.br](http://www.augustolima.com.br)

---

Quando o atendente percebe o que a pessoa sente nessa posição e realmente se identifica com seu sentimento, torna-se naturalmente mais interessado em ajudá-la. Atender passa, então, a ser mais do que simplesmente resolver a solicitação do cliente, pois essa tarefa será feita com dedicação.

O profissional que atende deve levar em consideração os argumentos que estão sendo colocados e estar preparado para compreendê-los e estabelecer a EMPATIA. Para isso, é importante considerar que as pessoas têm pensamentos, crenças, desejos e valores muito distintos e que é preciso respeitá-los mesmo que sejam diferentes ou até contrários aos nossos.

LEMBRE-SE: hoje você é o cliente, mas amanhã poderá estar do outro lado do balcão. Trate seus clientes da mesma forma como gostaria de ser tratado.

ATENDER BEM É UMA HABILIDADE QUE DECORRE DA COMPETÊNCIA PARA O RELACIONAMENTO INTERPESSOAL!