

ARTIGO

TRANSFORMADOR

131

**O MAIOR RISCO NÃO É A
RECLAMAÇÃO DO
CLIENTE, MAS O
SILÊNCIO DELE**



INTRODUÇÃO

Tem equipe comercial sofrendo para entender o que aconteceu com alguns clientes.

Eles pararam de responder e-mails, de ligar, de reclamar. E a empresa interpreta isso como uma melhora na relação.

Quando, na maioria das vezes, aconteceu exatamente o contrário.



Essa é uma situação perigosa que passa despercebida. O cliente reclamou uma, duas e talvez até três vezes.

Falou dos atrasos, cobrou uma solução, demonstrou insatisfação e, então, ficou em silêncio.

O problema é que esse silêncio raramente significa satisfação.



Negócios &
Estratégias



O SILÊNCIO É O ÚLTIMO ESTÁGIO

Quando um cliente reclama, ele ainda acredita que existe solução. Ele está investindo energia na relação que ainda espera ser ouvido.

Mas quando para de reclamar, algo pode ter mudado. Muitas vezes ele já:

- começou a conversar com concorrentes,
- reduziu a confiança na sua empresa,
- compartilhou a experiência negativa com outras pessoas,
- decidiu procurar alternativas.

O silêncio não representa tranquilidade e sim desistência.



Negócios &
Estratégias



O PROBLEMA NÃO É O ATRASO. É A CONFIANÇA.

Muitas empresas olham para o atraso apenas como uma falha operacional, mas para o cliente, o significado costuma ser maior.

Porque cada atraso quebra uma promessa e isso afeta confiança. Quando acontece repetidamente, o problema deixa de ser logístico e passa a ser relacional.

Relacionamento é muito mais difícil de recuperar do que uma entrega. Por isso, líderes comerciais precisam prestar atenção não apenas nos indicadores operacionais, como também nos sinais de confiança dos clientes.

Às vezes, o maior alerta não é a reclamação, mas a ausência dela.

ne

Negócios &
Estratégias



**CLIENTE QUE
RECLAMA AINDA
ACREDITA NA
SOLUÇÃO.
CLIENTE QUE
SILENCIA JÁ PODE
TER DESISTIDO DA
RELAÇÃO.**



Negócios &
Estratégias



Se você sente dificuldade para reter clientes, ou percebe que sua operação entrega produtos e serviços, mas não consegue fortalecer relacionamentos de longo prazo...

A Mentoria O Resgate pode te ajudar nisso: te ensinando a construir relações comerciais mais sólidas, a fortalecer a confiança dos seus clientes e desenvolver estratégias que transformam atendimento em fidelização.

[Acesse a](#)
[Mentoria](#)
[O Resgate](#)



ojuliomonteiro.com