



Como trabalhar com clientes difíceis e transformá-los em clientes satisfeitos

Conheça 5 tipos de clientes difíceis que você pode encontrar nas vendas e saiba como atendê-los

Mais cedo ou mais tarde todo vendedor vai se deparar com um **cliente difícil**. Trabalhar com pessoas exige muita paciência e habilidades interpessoais, e um vendedor lida com pessoas todos os dias.

É difícil para muitas pessoas **separar o lado pessoal do profissional**.

Então é possível que um cliente insatisfeito com algo que aconteceu na empresa fique com raiva, reclame de forma rude e até grite. Com certeza você conhece alguém que já passou por

isso!

É importante que nesse momento difícil o vendedor mantenha a calma e faça exatamente o contrário do que o cliente está fazendo: **tente resolver as coisas de maneira racional.**

Nesse artigo abordaremos **técnicas** que você poderá utilizar em situações como a citada acima. Veja também essas [9 dicas em como se tornar um expert em vendas difíceis](#).

Obs: Confira aqui uma apresentação sobre o tema!

[Como trabalhar com clientes difíceis e transformá los em clientes satisfeitos](#) from [Agendor](#)

Confira o artigo na íntegra!

–

Técnicas de como atender clientes difíceis

Uma venda pode ser bem mais do que um script ensaiado, como uma **conversa fluida e natural**. Para isso, é importante estabelecer um **rapport** com o cliente, mesmo com o cliente difícil.

Essa é uma técnica da psicologia que **cria sintonia** entre duas pessoas. Veja como atingir isso na seguinte circunstância.



Trabalhar com pessoas exige muita paciência e habilidades interpessoais.

1.0 cliente insatisfeito

Imagine essa situação, um cliente chega na sua empresa com raiva, chateado com alguma situação, já falando em voz alta e sem paciência pra enrolações.

Tentando acalmar os ânimos, você o oferece um café e o convida a sentar. **Isso é o pior que você pode fazer!** Ele vai sentir que não está sendo ouvido e ficar ainda mais irritado.

Ao invés disso, tente **mimicar suas atitudes**. Se ele está em pé, se levante também!

Isso vai estabelecer uma **conexão** entre vocês! Depois disso, comece a falar mais baixo, gradualmente, mude sua postura para uma postura não agressiva, e o cliente vai começar a, inconscientemente, imitar isso e se acalmar.

Outra dica importante de como atender clientes difíceis é **escutar**. Durante uma interação difícil entre duas pessoas, o pior que podemos fazer é interromper, mesmo que para pedir calma.

Escute o cliente com atenção, tentando descobrir a fonte de sua frustração ou problema.

Isso vai enviar uma forte mensagem de que **você realmente se importa com ele**, e lhe dará ferramentas e informações para vender para ele.

2. O cliente indeciso

Outro tipo de cliente difícil de lidar é aquele que **não sabe bem o que quer**.

Você conversa com ele pessoalmente ou por telefone, acerta os detalhes do projeto, e uma hora depois recebe um e-mail com uma visão completamente diferente da anterior.

Todos sabemos o quão **frustrante** isso é, e a melhor maneira de atender esse cliente é encontrá-lo pessoalmente e **acordar tudo por escrito**.

Sem pressa, deixe-o se expressar e ter certeza do que quer, e então feche o contrato deixando bem claro que as mudanças não podem ocorrer, ou que custarão mais e levarão mais tempo – o que funcionar para a empresa.

3. O cliente inseguro

Esse é o cliente que tem dificuldades em confiar em alguém de fora, não permite seu contato com outras pessoas da organização, como o chefe, e tem a tendência de micro gerir o vendedor, **revisando cada parte do processo**. Soa familiar?

A dica aqui é tentar **reduzir a percepção de risco** que ele tem. O deixe a par de tudo o que você faz, o assegurando do valor do seu produto/serviço.

Invista em encontros face a face, e aos poucos ganhe sua confiança através de **constância e qualidade**.

4. O cliente sabe-tudo

Aquele cliente que pensa que conhece mais o produto/serviço do que você. Está constantemente tentando lhe ensinar como fazer seu trabalho e nada está bom o suficiente.

Como atender um cliente difícil como esse, que se acha o expert no assunto?

Seja gentil, mas estabeleça o papel de cada um na relação. Use frases como: “durante todos os meus anos de experiência no assunto, eu descobri que o melhor método é esse”.

Se isso não funcionar, a solução é confrontá-los e dizer que eles lhe procuraram para comprar seu produto/serviço por acreditarem na sua experiência e competência.

5. O cliente sem limites

Esse cliente é conhecido entre os vendedores. Ele liga para você às dez da noite, manda e-mails urgentes no domingo esperando uma resposta imediata e invade sua vida pessoal.

Cientes assim não sabem distinguir entre uma tarefa urgente e algo que somente precisa ser feito.

A solução é **estabelecer limites** com esse cliente difícil desde o início. Deixe clara sua rotina de trabalho, explicando em quanto tempo você responde e-mails e suas horas de trabalho.

Se o problema se estender, não alimente essa atitude. Responda os e-mails ou ligações que receber no fim de semana somente na segunda.

Se você receber algum contato tarde da noite, conteste dizendo que responderá assim que chegar ao escritório de manhã. **Isso vai definir o tipo de relacionamento entre vocês, e evitará uma confrontação direta.**

A melhor maneira de aprender como lidar com clientes difíceis é na **prática**. Todo vendedor invariavelmente vai se encontrar

algum dia com um cliente que vai desafiar sua paciência.

É crucial manter a calma e avaliar a situação friamente. Lembre-se de:

- **Escutar:** preste atenção em tudo que está sendo dito, deixe o cliente **desabafar** completamente antes de falar qualquer coisa. Use as informações obtidas para resolver o problema imediatamente, não espere horas nem muito menos dias, isso só piorará a situação.
- **Ajude** o cliente a entender o que ele quer, o que é melhor para ele. Isso vai beneficiar tanto o cliente quanto sua empresa.
- **Saiba como dizer não.** Às vezes, não há outra opção senão o confronto. Uma **conversa clara** e um posicionamento firme podem fazer maravilhas para suas vendas, mudando completamente a maneira com que o cliente se relaciona com você.
- Se um cliente é extremamente difícil e irracional, talvez seja a hora de **partir para outra**. Defina o quanto você pode aguentar e não ultrapasse esse limite. Sua saúde mental também é importante!



A melhor maneira de aprender como lidar com clientes difíceis é na prática.

Essas técnicas vão ajudar, e muito, quando você não souber como lidar com aquele cliente difícil que está tirando seu sono. Aplique-as e resolva além do problema do cliente, o seu!

Quer conhecer mais tipos de clientes difíceis? [Veja mais 13 categorias e como lidar com elas.](#)