

PESQUISA

COMO OS PROFISSIONAIS DE ATENDIMENTO SÃO TRATADOS PELOS SEUS CLIENTES.



JUNHO
2019

ESTUDO E PESQUISA AVANÇADA

Com base em pesquisa realizada com 5.000 profissionais que atuam na área de atendimento de diversos segmentos de mercado, este relatório apresenta como resultado a opinião dos atendentes em relação ao tratamento que recebem de seus clientes.

Coordenador responsável: Prof. Rodnei Domingues

COMO OS ATENDENTES SÃO TRATADOS PELOS SEUS CLIENTES

INTRODUÇÃO

O CLIENTE SEMPRE TEM RAZÃO. Esse é o principal lema que norteia as relações entre clientes e atendentes. Regras rígidas que orientam o comportamento dos atendentes são adotadas pelas empresas e seguidas pelos profissionais que desejam manter seus empregos.

Sistematicamente as empresas realizam pesquisas “opinião” para saber o grau de satisfação de seus clientes com o atendimento recebido, mas não se tem notícias de pesquisas realizadas junto aos atendentes para saber como os seus clientes estão os tratando.

Recentemente o UBER passou a divulgar a média das notas atribuídas pelos motoristas aos seus clientes. Essa iniciativa é um marco nas relações comerciais e pode ser, não só o início do monitoramento do comportamento das partes envolvidas, mas também um estímulo aos clientes tratarem bem seus atendentes.

Nesse momento em que a sociedade se preocupa em eliminar as desigualdades sociais, nivelar os direitos dos clientes com os dos atendentes é um passo fundamental para que seja disseminada a harmonia nas relações sociais.

OBJETIVOS DESTA PESQUISA

- 1- Saber qual o tratamento que recebem de seus respectivos clientes, com base na opinião dos profissionais de atendimento.
- 2- Identificar qual a dispersão percentual de cada grau, considerando uma escala “likert” com as extremidades ótimo e péssimo.

AMOSTRAGEM E REGIÃO GEOGRÁFICA

Foram entrevistadas 5.000 profissionais de atendimento nas principais cidades do Brasil, sendo 2.430 homens e 2.570 mulheres.

Região Sul – 18%
Região Sudeste – 52%
Região Centro Oeste – 10%
Região Nordeste – 13%
Região Norte – 7%

COLETA DAS INFORMAÇÕES

Os 125 entrevistadores, responsáveis pela coleta das informações, são alunos de mestrado ou doutorado de universidades renomadas, experientes em pesquisas qualitativas.

Esses entrevistadores realizaram entrevistas presenciais e utilizaram APPs, com o questionário e recurso de gravação de áudio, nos casos em que houve autorização prévia do entrevistado.

A conferência, controle e consolidação da pesquisa foi feita por supervisores regionais (consultores ou professores com experiência em pesquisa), com o auxílio da Plataforma de Pesquisa do Instituto Axxus.

RESULTADOS DA PESQUISA

1- Segmento ao qual os profissionais de atendimento entrevistados pertencem:

- 30 % - Comércio Varejista (roupas, medicamentos, outros)
- 30 % - Serviços (turismo, clinicas, hospitais, lavanderias, instituições financeiras)
- 30% - Restaurantes, lanchonetes, cafés e similares.
- 05 % - Cias Aéreas e de transporte de passageiros.
- 05 % - Hotéis, pousadas e similares.

2- Distribuição percentual do tipo de tratamento recebido pelos clientes na escala utilizada, conforme depoimento do atendente:

- 02% - Ótimo. Clientes que dispensam um tratamento muito cordial ao atendente.
- 08% - Bom. Clientes que tratam o atendente educadamente.
- 66% - Indiferente. Clientes que se limitam a interagir dentro do necessário.
- 18% - Ruim. Clientes demonstram impaciência, reclamam sem motivo e usam palavras ríspidas.
- 06% - Péssimo. Clientes agressivos que ofendem o atendente e causam profunda mágoa.

3- Percentual dos entrevistados que já foram ofendidos, xingados com palavras injuriosas, afrontados e distratados.

98% - Foram ofendidos e tratados com agressividade.

32% - Foram xingados com palavras obscenas

4- Distribuição percentual dos entrevistados que já foram agredidos fisicamente.

06% - Foram agredidos fisicamente (nenhum dos agredidos registrou queixa)

5- Distribuição percentual de como as empresas, para as quais os atendentes agredidos trabalhavam, reagiram, mesmo reconhecendo que o cliente não tinha razão:

83% Permaneceram imparciais

02% Adotaram uma postura em defesa do cliente

01% Adotaram uma postura em defesa do atendente

14% Adotaram uma postura em defesa da empresa

6- Distribuição percentual dos atendentes que pensaram ou cogitaram deixar o emprego em decorrência de agressões sofridas:

83% - Pensaram ou cogitaram deixar o emprego.

7- Distribuição percentual dos entrevistados que já deixaram o emprego em decorrência de agressões sofridas:

04% - Mudaram de empresa, sendo que metade mudou de área de atuação.

8- De acordo com os resultados, o perfil dos clientes agressores é:

48% Homens

52% Mulheres

75% Faixa etária entre 25 e 45 anos

85% Das classes sociais A e B

SINOPSE

Na opinião dos atendentes, 24% dos clientes os tratam de forma ruim ou péssima e 6% deles já foram agredidos fisicamente. Mais do que simples percentuais, esses números absolutos representam uma quantidade imensa de agressões, xingamentos e maus tratos que os atendentes sofrem diariamente. Apesar das empresas reconhecerem que os clientes se excederam ou que não tem razão, a maioria delas adota uma postura de indiferença.

Os resultados deste estudo demonstram que é necessário conscientizar o cliente que, dispensar um tratamento educado aos atendentes é sua obrigação. Deseja-se que essa pesquisa possa contribuir para o primeiro passo nessa direção.

CRÉDITOS

Essa pesquisa foi realizada pelo INSTITUTO AXXUS – PESQUISA APLICADA A ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS (www.axxus.institute)

O Instituto Axxus é uma startup de alta tecnologia que tem sua sede no campus da UNICAMP em Campinas e conta com o apoio da INOVA - AGÊNCIA DE INOVAÇÃO DA UNICAMP.

Coordenação geral: **Prof. Rodnei Domingues**

Para maiores informações a respeito desse trabalho entrar em contato:
rodnei.domingues@axxus.institute

Junho de 2019