



10 DICAS PARA LIDAR COM
CLIENTES DIFÍCEIS

PAULO ARAÚJO

INTRODUÇÃO

Lidar com clientes difíceis é um dos maiores desafios para quem trabalha com vendas, suporte ou atendimento ao cliente.

Aquela sensação de ter uma equipe dividida na forma de abordagem ao lidar com esses clientes pode ser frustrante, e se não for alinhada, pode levar a estratégias ineficazes. Isso afeta tanto o bem-estar do time quanto o resultado das vendas. Mas, existe uma ferramenta que pode dar um jeito nisso: o sistema de CRM! Ele é o verdadeiro aliado para ajudar sua equipe a entender melhor o cliente, registrar cada interação e ajustar o rumo da abordagem sempre que necessário.

Vamos direto ao ponto com 10 dicas estratégicas que vão ajudar você (e ao seu time) a lidar com clientes difíceis, alinhando esforços e potencializando os resultados.



10 DICAS PARA — LIDAR COM — CLIENTES DIFÍCEIS



1. USE O SOFTWARE DE CRM PARA DOCUMENTAR E PADRONIZAR ABORDAGENS

Nada melhor para uma equipe dividida do que centralizar e documentar as interações na plataforma de CRM.

Ao registrar cada conversa e comportamento dos clientes difíceis, você cria uma fonte única de verdade que toda a equipe pode acessar.

Mais do que isso, ao documentar padrões de respostas e abordagens eficazes, é possível padronizar o atendimento.

Esse histórico é valioso para que todos entendam o que funciona (e o que não) com cada tipo de cliente.

Dica prática: Incentive seu time a registrar também as emoções e reações dos clientes para entender como cada um responde a diferentes abordagens.

2. COMPREENDA O CLIENTE ANTES DE AGIR

Uma equipe alinhada é aquela que entende que cada cliente difícil possui uma razão por trás do comportamento.

Faça do CRM um aliado na construção de perfis personalizados para esses clientes. Estude o histórico de interações, veja reclamações passadas e busque entender os reais motivos por trás das dificuldades.

Estudos mostram que 70% dos consumidores valorizam quando são atendidos por alguém que compreende suas necessidades (Salesforce, 2023). Ao entender o cliente, você passa a controlar a situação, em vez de reagir a ela.

3. PROMOVA UMA COMUNICAÇÃO EMPÁTICA E PERSONALIZADA COM OS CLIENTES DIFÍCEIS

Nada pior do que um atendimento frio e genérico para um cliente já irritado. Ensine seu time a se comunicar com empatia, sempre buscando compreender o que há por trás de cada reclamação.

No software de CRM, aproveite o histórico de interações para personalizar a conversa e mostrar que sua empresa valoriza a individualidade do cliente.

Mais importante: uma comunicação empática reduz a resistência e cria uma base de confiança, essencial para transformar um cliente difícil em um aliado.

4. USE O CRM PARA MONITORAR O HUMOR E O FEEDBACK DOS CLIENTES

Sim, até o humor pode ser registrado! Pode parecer exagero, mas saber como o cliente costuma reagir em diferentes situações pode ser um trunfo.

Com o sistema de CRM, é possível monitorar o humor e feedback que ele deu em cada interação. Ao consultar esse histórico, o time consegue adaptar a abordagem ao momento atual do cliente, evitando frustrações adicionais.

Pesquisas apontam que a personalização no atendimento aumenta em 55% a satisfação do cliente (McKinsey, 2022). E uma dica? Clientes satisfeitos, mesmo os mais difíceis, costumam se tornar clientes leais.

5. REALIZE TREINAMENTOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS EM EQUIPE

Lidar com clientes difíceis não é uma habilidade que todos têm, mas é algo que todos podem aprender.

Um treinamento bem estruturado, baseado em dados do CRM sobre as interações que deram certo (e as que deram errado), ajuda a equipe a se alinhar e desenvolver uma postura mais uniforme.

Além disso: com o apoio do software de CRM, fica fácil mostrar exemplos práticos de abordagens que deram certo, reforçando a importância de um atendimento coeso.

6. MANTENHA A CALMA E INCENTIVE SEU TIME A FAZER O MESMO COM OS CLIENTES DIFÍCEIS

Clientes difíceis podem ser desafiadores, mas manter a calma é essencial. Estabeleça uma política de resiliência e lembre seu time da importância de respirar fundo antes de reagir a uma situação.

A ferramenta de CRM, nesse ponto, é uma excelente ferramenta para dar segurança ao time, já que oferece um roteiro e um histórico de respostas para lidar com cada situação de maneira assertiva.

Ensine a equipe a usar o CRM como um apoio emocional, ajudando-os a não se deixarem afetar pelo stress dos clientes.

7. USE O CRM PARA OFERECER SOLUÇÕES PROATIVAS

Nada melhora a relação com um cliente difícil mais do que soluções proativas.

Oriente sua equipe a usar o sistema de CRM para antecipar necessidades e problemas.

Por exemplo, se o sistema mostra que um cliente já enfrentou problemas recorrentes com um determinado produto, a equipe pode se adiantar e checar se está tudo bem com o último pedido antes que ele reclame.

Um estudo da Harvard Business Review (2023) destaca que 89% dos clientes são mais leais a empresas que resolvem problemas antes mesmo que eles surjam.

É o tipo de dado que o CRM pode ajudar a identificar e a explorar!

8. ESTABELEÇA PADRÕES DE COMUNICAÇÃO PARA CLIENTES DIFÍCEIS

Para que a equipe não fique perdida, uma prática recomendada é estabelecer padrões de comunicação para casos específicos.

Por exemplo, criar respostas pré-modeladas e condutas-padrão para lidar com os clientes mais desafiadores, personalizando sempre que necessário com o auxílio do CRM.

Dica: o CRM permite que todos visualizem e usem esses padrões, garantindo um atendimento alinhado e sem erros de comunicação.

9. VALORIZE O FEEDBACK E RECOMPENSE O ESFORÇO DA EQUIPE AO LIDAR COM CLIENTES DIFÍCEIS

A equipe que lida com clientes difíceis merece ser valorizada. Realize reuniões periódicas para revisar os feedbacks registrados no CRM e aproveite esses momentos para reconhecer os esforços da equipe.

Mostre para cada um o impacto de um bom atendimento no histórico dos clientes.

Ao recompensar as boas práticas e soluções criativas, a equipe se sente mais motivada e focada em resolver os desafios diários, o que aumenta o moral e promove uma cultura de excelência.

10. REVISE E MELHORE AS ESTRATÉGIAS COM BASE NO HISTÓRICO DO CRM

Por fim, a equipe deve ter em mente que cada experiência com clientes difíceis é uma oportunidade de aprendizado.

Use a ferramenta de CRM para revisar estratégias e analisar os dados das interações. Avalie o que funcionou e onde é possível melhorar, e implemente as mudanças necessárias.

Além de alinhar a equipe, essa prática fortalece o relacionamento com os clientes ao longo do tempo, transformando até mesmo as experiências difíceis em uma fonte de aprendizado e inovação

TRANSFORME DESAFIOS EM OPORTUNIDADES COM O CRM

Lidar com clientes difíceis pode parecer uma tarefa desgastante, mas com as estratégias e alinhamento certos, isso pode se tornar uma oportunidade para crescer e fortalecer a imagem da empresa.

Usando o CRM, sua equipe tem nas mãos uma ferramenta poderosa, capaz de tornar cada interação mais precisa, documentada e ajustável.

Mais do que apenas resolver problemas, o sistema de CRM ajuda a construir relações duradouras e a transformar clientes difíceis em promotores da sua marca.

Invista na capacitação do seu time e use todas as ferramentas disponíveis para criar um ambiente de trabalho coeso e uma experiência de atendimento memorável.

Afinal, cada cliente, mesmo o mais complicado, traz consigo o potencial de se tornar um aliado quando o atendimento é feito com empatia e estratégia.



**GOSTOU DESSE
CONTEÚDO?**

Conheça nosso

SOFTWARE DE CRM

AGENDE UMA CALL DE APRESENTAÇÃO



Sistema de gestão da
carteira de clientes.

clientarcrm.com.br

CONHEÇA O AUTOR

Paulo Araújo

Fundador da Clientar CRM

Palestrante e Consultor de Vendas



Autor dos livros

