



Academia de Clientes Melnick

Jornada do Cliente e Atendimento Consultivo



SUMÁRIO

03 Aula 1: Fundação Forte

06 Aula 2: Do Terreno ao Acabamento

09 Aula 3: Chave de Ouro

14 Aula 4: Coluna Estrutural

AULA 1: FUNDAÇÃO FORTE

ATENDIMENTO QUE SUSTENTA A RELAÇÃO COM O CLIENTE

Por que Fundação Forte?

Assim como nenhuma obra se sustenta sem uma base sólida, no relacionamento com o cliente, essa base é o atendimento consultivo, firme, confiável e planejado para durar.

O que é Atendimento Consultivo?

- O cliente não quer só resposta.
- Ele quer **solução com clareza**, segurança e acompanhamento.
- Atendimento consultivo é aquele que **orienta, apoia e antecipa dúvidas**.
- Não é apenas “responder”.
- É ser **parceiro do cliente**.



Atendimento Reativo x Atendimento Consultivo

Atendimento Reativo

Espera o cliente reclamar.
Repassa a informação sem contexto.
Encerra o caso sem garantir entendimento.

Atendimento Consultivo

Antecipação e escuta ativa.
Orientação personalizada.
Garante que o cliente entendeu e se sentiu apoiado.

Por que Atendimento Consultivo Gera Confiança?

- Quando o cliente entende o processo, ele se sente **mais seguro**.
- **Confiança reduz conflitos** e melhora a satisfação.
- Uma boa experiência em um momento difícil pode se transformar em **encantamento**.
- Cliente bem atendido é mais propenso a indicar, permanecer e até tolerar eventuais falhas, desde que haja cuidado e comunicação.

AULA 1: FUNDAÇÃO FORTE

Atendimento Reativo x Atendimento Consultivo

Frases que NÃO ajudam

Está dentro do prazo, é só aguardar.

O senhor precisa enviar o e-mail para o setor.

Essa etapa ainda não começou.

Depende do engenheiro.

Está conforme contrato.



Frases com Postura Consultiva

Entendo que o prazo gera ansiedade. Posso te mostrar onde estamos no cronograma e o que vem a seguir?

Eu posso encaminhar para o setor e te manter atualizado(a). Assim te poupo esse retrabalho.

Essa fase está prevista para começar em breve. Quer que eu agende um aviso assim que iniciarmos?

Deixa eu falar com o engenheiro e te retorno com uma resposta mais clara até amanhã, tudo bem?

De acordo com o contrato, essa etapa está dentro do combinado. Mas quero garantir que tudo esteja claro para você. Posso explicar melhor?



AULA 1: FUNDAÇÃO FORTE

Papel do Profissional Consultivo na Melnick



Ser educador do cliente:

Traduzir processos, prazos e etapas.



Ser tradutor dos processos da empresa:

Traduzir processos, prazos e etapas.



Ser protagonista da experiência:

Não esperar o cliente correr atrás, e sim, se antecipar.



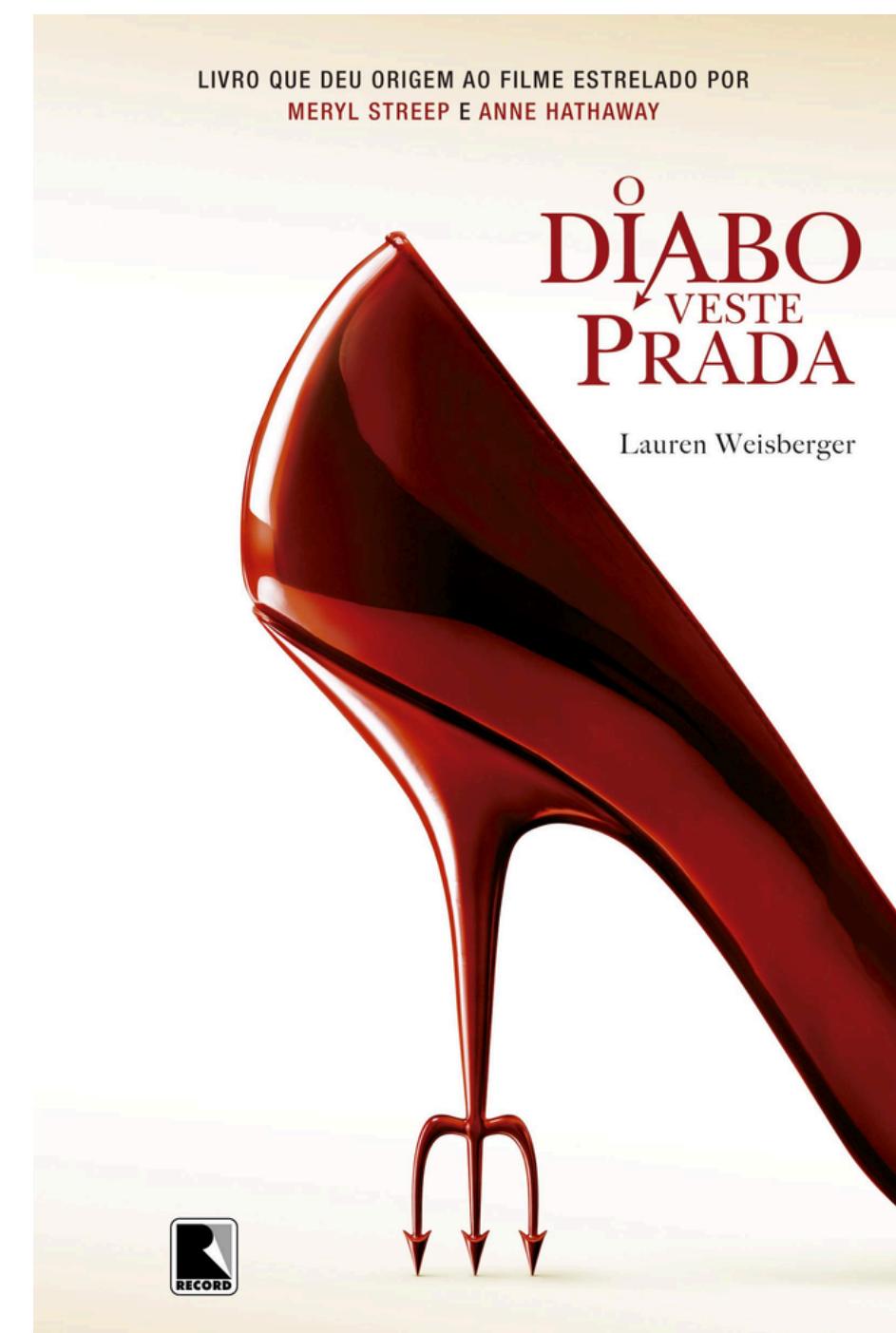
Ser ponto de confiança da marca:

Você representa a Melnick em cada interação.

Análise de Cena - Filme: O Diabo Veste Prada

Quando um cliente faz um pedido impossível... você diz **“não tem como”** ou você busca alternativas **fora do manual?**

- O que fez Andy sair do atendimento comum?
- Ela entendeu que sua missão não era apenas executar, mas **resolver**.
- Como podemos aplicar esse comportamento na realidade da Melnick?
- Se essa cena fosse no nosso contexto, **qual seria o ‘manuscrito’ do nosso cliente?**



Reflexão Final da Aula 1

Atendimento consultivo não é sobre dizer “sim” para tudo.

É sobre dizer **“sim, eu vou te ajudar a entender, acompanhar e resolver dentro do que é possível.”**

Atendimento consultivo é a fundação da confiança, da satisfação e da reputação da Melnick.

AULA 2: DO TERRENO AO ACABAMENTO

A JORNADA DO CLIENTE SEM INTERRUPÇÕES

Por que Do Terreno ao Acabamento?

Assim como nenhuma obra se resume à entrega das chaves, a experiência do cliente não se constrói apenas nos grandes marcos. **Cada etapa da jornada importa.**

O que encanta ou frustra não está só no contrato, mas no caminho, nos entremeiros, no cuidado, na comunicação e na forma como acompanhamos cada cliente.

A Jornada Real do Cliente na Melnick

O cliente não vive só o momento da assinatura, nem só da entrega.

Ele vive tudo o que acontece antes, durante e depois.

- A jornada começa no primeiro olhar para a Melnick e segue até muito além da entrega das chaves.
- O que acontece **entre os grandes marcos** influencia diretamente sua percepção, satisfação e decisão de recomendar.

As Etapas da Jornada do Cliente



AULA 2: DO TERRENO AO ACABAMENTO

Por que os Entremeios Importam?

- O cliente não quer ser lembrado só quando precisa pagar ou assinar.
- A confiança se constrói nos pequenos contatos.
- Atendimento consultivo não acontece só na crise, ele é cultivado na constância.

Momentos de Encantamento e de Risco

Momentos que Encantam	Momentos de Risco
Entrega antes do prazo	Atraso sem comunicação clara
Comunicação proativa e personalizada	Falta de atualização sobre o andamento da obra
Resolver rapidamente pequenas questões	Transferência de responsabilidade (“não é comigo”)
Atendimento acolhedor no repasse e assistência	Atendimento burocrático ou distante

Touchpoints (Pontos de Contato)

- Visita ao decorado
- Estande de vendas
- WhatsApp / Central de Relacionamento
- Portal do Cliente
- Engenharia, Personalização e Assistência Técnica
- Redes sociais / Google / Reclame Aqui



Google
ReclameAQUI



AULA 2: DO TERRENO AO ACABAMENTO

Etapa Descoberta – Completada na Aula

Ser educador do cliente:

Entender se a Melnick entrega o que ele busca. Avaliar credibilidade, segurança, diferencial.

O que Está Sentindo

Curiosidade (4/5), Esperança (3/5), Insegurança (3/5), Entusiasmo (4/5)

Atividades que Realiza

Pesquisa em portais, Google, redes sociais, visita ao decorado, contato com corretores.

Oportunidades para Melnick

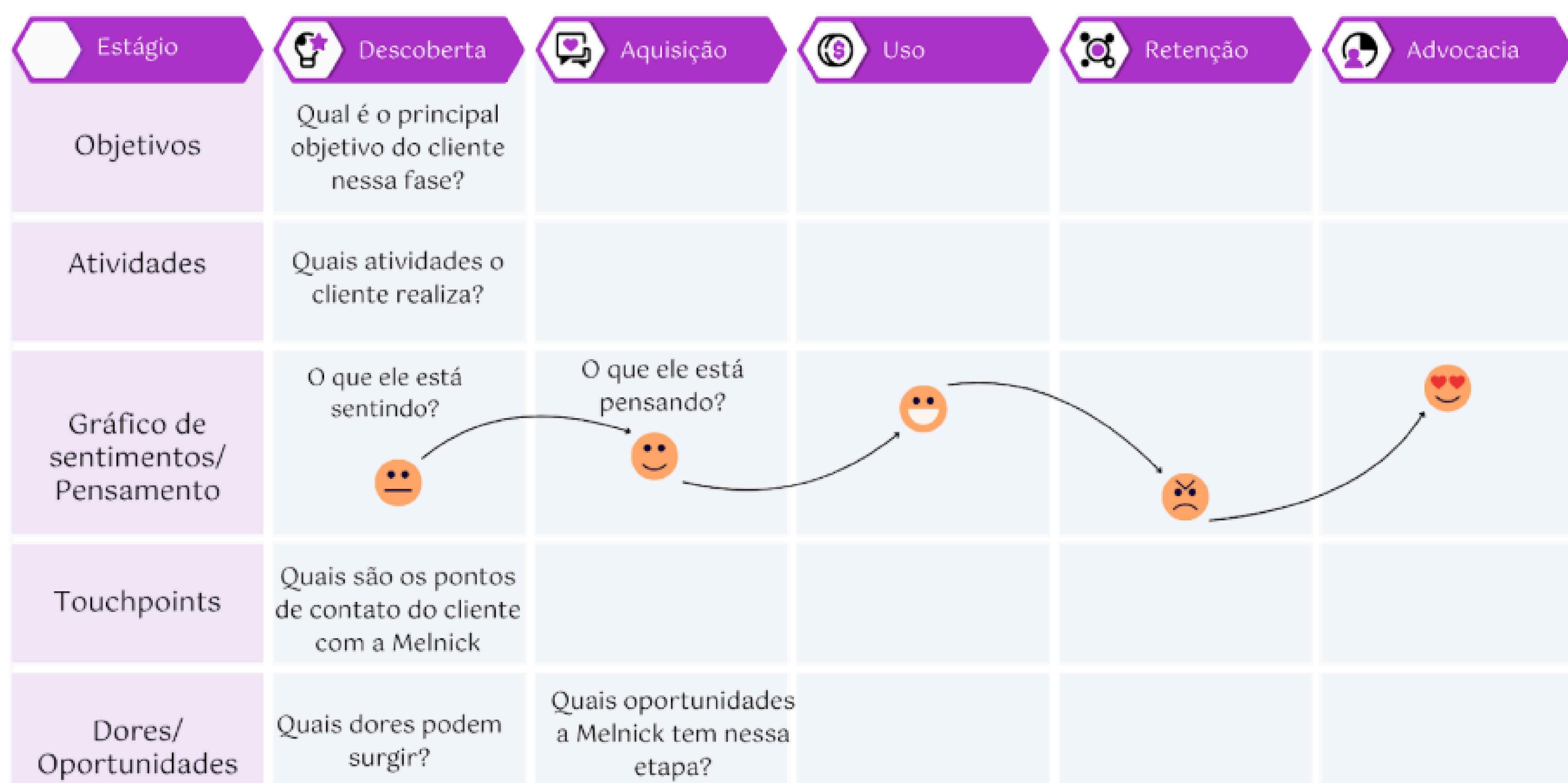
Comunicação mais humanizada, destacar diferenciais além da estrutura, mostrar bastidores e valores.

Dinâmica em Grupos – Construindo a Jornada Humanizada

Cada grupo ficou responsável por uma etapa da jornada (exceto Descoberta, que foi trabalhada juntos), refletindo:

- 💡 Qual é o objetivo do cliente nessa fase?
- 🔧 Quais atividades o cliente realiza?
- 💭 O que ele pensa e sente?
- ⚠️ Quais são as dores dessa etapa?
- 💡 Quais são as oportunidades de encantamento?

Mapa da Jornada do Cliente



Mensagem-Chave da Aula 2

"Encantar não é só na entrega – é em cada ponto de contato da jornada."

O cliente não vê processos internos. Ele vê a experiência que nós construímos, etapa por etapa, do **terreno ao acabamento**.

AULA 3: CHAVE DE OURO

COMO ENTREGAR SOLUÇÕES, NÃO APENAS RESPOSTAS

Por que Chave de Ouro?

A entrega de um imóvel é um marco importante, mas, no atendimento, a **chave de ouro** é garantir que a interação não termine com uma resposta rápida.

O cliente não quer apenas informação. Ele quer segurança, clareza e a certeza de que alguém está cuidando do problema até o fim.

A diferença entre responder e resolver

Responder

Passa uma informação.

Foca na sua parte do processo.

Encaminha para outro setor e encerra.

Gera dúvida, insegurança ou retrabalho.

Resolver

Entende o contexto, traduz, orienta e acompanha.

Foca na jornada e na necessidade do cliente.

Assume o caso, se compromete, retorna e acompanha o desfecho.

Gera segurança, confiança e percepção de valor.

O que o cliente espera?

- Clareza
- Solução (quando possível)
- Se não há solução imediata, ele espera acompanhar o processo, ser atualizado e sentir que alguém está cuidando.

O que não cabe:

- “Isso não é comigo.”
- “Só quem pode te ajudar é outro setor.”
- “Isso tá no contrato.”

AULA 3: CHAVE DE OURO

Por que algumas respostas inflamam e outras acalmam?

O problema não é só o que se fala, mas como se fala e o quanto o atendente demonstra presença e responsabilidade.

Atendimento Reativo x Atendimento Consultivo

Frases que Inflamam

Isso não é comigo.

Já te falei isso.

Calma, senhor.

Se quiser, pode falar com outro setor.

Está conforme contrato.

Frases que Acalmam

Deixa comigo, vou verificar isso para você.

Vamos revisar juntos para garantir que está claro.

Entendo que essa situação é desconfortável. Vamos resolver juntos.

Eu auncio a área responsável e te mantendo atualizado(a).

Posso te ajudar a entender melhor esse ponto do contrato?

O JIU-JITSU DO ATENDIMENTO: TRANSFORMANDO RECLAMAÇÕES EM SOLUÇÕES

Frases que Demonstram Atendimento Consultivo

Vou verificar isso para você e te trago um retorno até [data/hora].

Se surgir qualquer dúvida no caminho, você pode falar diretamente comigo.

Esse ponto realmente gera dúvida. Me permite conferir com a área técnica e eu te explico.

Vou acompanhar esse chamado pessoalmente e te atualizo em cada etapa.

Fica tranquilo(a), eu vou acompanhar esse processo de perto e te mantendo atualizado(a).

Para garantir que não tenha nenhuma dúvida, eu te envio um resumo por mensagem após essa ligação.

Você prefere que eu retorno por telefone ou WhatsApp assim que eu tiver uma posição?

Se quiser, podemos já agendar uma atualização para [data] enquanto verifico a situação.

Vou te explicar o que está acontecendo até aqui e o que podemos fazer a partir de agora.

Entendo que essa situação gera insegurança. Vou cuidar pessoalmente para garantir que você tenha a melhor solução possível.

Esse tema envolve outra área, mas eu faço esse contato internamente e te retorno, tudo bem?

Já acionei a área responsável e continuo acompanhando até você ter um retorno definitivo.

AULA 3: CHAVE DE OURO

Perceba os elementos comuns nas frases consultivas:

Compromisso pessoal: "Eu acompanho", "Eu verifico".

Clareza nos próximos passos: "Vou te atualizar até...", "Vamos juntos entender...".

Pergunta sobre canal de preferência: "Quer que eu retorno por WhatsApp ou ligação?"

Validação do desconforto: "Entendo que essa situação gera insegurança..."

Retirada da responsabilidade do cliente: Não existe "você precisa falar com...", mas sim "eu aciono...".



Assumir o Caso é...

- Não jogar para outro setor.
- Não encerrar sem garantir que ficou claro.
- Não deixar o cliente responsável por acompanhar.
- **É se tornar o ponto de apoio, acompanhamento e fechamento da jornada daquele cliente naquele tema.**

Por que isso gera encantamento?

- Cliente sente que **tem alguém dentro da Melnick que está cuidando dele**.
- Isso fortalece a percepção da marca, mesmo quando há problemas.
- Um problema bem conduzido pode se transformar em uma história positiva que gera recomendação.



AULA 3: CHAVE DE OURO

Reflexão com a Cena - Filme da Shell

- Na primeira parte, o atendente **passa informação, é frio e indiferente.**
- Quando percebe o impacto que isso gera no dia do cliente, muda sua postura:
 - Acolhe, orienta, oferece mais do que o básico.
- Resultado: **clima da loja muda, satisfação aumenta, a experiência se transforma.**

Mensagem-Chave da Aula 3

"Responder é o mínimo. Ajudar de verdade é o que transforma o atendimento."

A **chave de ouro** está em assumir, acompanhar, cuidar e entregar soluções e não apenas respostas.



AULA 4: COLUNA ESTRUTURAL

QUANDO O ATENDIMENTO SUSTENTA A MARCA

Por que Coluna Estrutural?

Da mesma forma que uma coluna estrutural sustenta um prédio, **o atendimento sustenta a percepção da marca.**

Por melhor que seja a obra, o design ou a localização, **é o atendimento que mantém a relação em pé.**

Se o atendimento falha, toda a estrutura de reputação da empresa fica comprometida.

Atendimento não é departamento, é cultura.

- Atendimento não é só o SAC, nem só quem entrega chaves, nem quem resolve assistência.
- Atendimento é o que todas as pessoas fazem quando interagem com o cliente, direta ou indiretamente.

“Cada interação é um pilar. Cada atitude é concreto, aço e base da reputação.”

Cultura de Atendimento: o que é?

- É o conjunto de **comportamentos, posturas e atitudes que se repetem todos os dias na empresa.**
- Não se trata apenas de processos.
- A cultura é percebida **quando ninguém está olhando, quando ninguém está auditando.**

- Ela se revela nas microações: na resposta de um WhatsApp, no tom de um e-mail, no cuidado com uma dúvida, na empatia com um problema.

AULA 4: COLUNA ESTRUTURAL

Normalizar o Erro ou Aprender com Ele?

Quando a Cultura é Fraca

Isso sempre foi assim.

Não é comigo.

Sempre deu certo
desse jeito.

Culpa o sistema, o processo,
outro setor ou o cliente.

Quando a Cultura é Forte

O que podemos fazer
para melhorar isso?

Deixa comigo, vou
cuidar disso pra você.

Esse jeito ainda faz sentido para
quem compra de nós hoje?

Assume o problema e busca
a solução, com transparência
e cuidado.

Frases Que Revelam a Cultura de Atendimento

É assim mesmo, não tem o que fazer.

Vou ver como posso te ajudar.

Já te falei isso, não vou repetir.

Se você quiser, posso acompanhar
esse processo até a conclusão.

Não posso fazer nada.

Me permite verificar e te trago um
retorno com clareza.

AULA 4: COLUNA ESTRUTURAL

Sinais de uma Cultura de Atendimento Fraca:

- Muitos retrabalhos e reclamações.
- Clientes que relatam versões diferentes de um mesmo processo.
- Desconexão entre discurso e prática:
“Dizem que são bons, mas na prática...”
- Setores que se blindam: **“Isso não é comigo.”**



Sinais de uma Cultura de Atendimento Forte:

- Atendimento humanizado, mesmo em situações difíceis.
- Colaboradores que **assumem o problema, explicam, acompanham.**
- Coerência entre o que a empresa comunica e o que o cliente vive.
- Cliente percebe: **“Aqui não me deixam na mão.”**

Por que Atendimento Sustenta a Marca?

- Porque o cliente não sabe (nem se importa) se aquilo é um problema da obra, da engenharia, do administrativo ou do SAC.
- **Para ele, quem fala em nome da Melnick representa toda a empresa.**
- Cada pessoa é uma extensão da marca no olhar do cliente.

Mensagem-Chave da Aula 4

**“Se a cultura de atendimento for forte, ela vira reputação.
Se for fraca, ela vira retrabalho, reclamação e desgaste.”**

O atendimento não é só um serviço.
Ele é a **coluna estrutural que sustenta a percepção da Melnick na vida dos clientes.**