



A comunicação e as emoções do consumidor

Equipe de Consultores da
Univox Consultoria e Desenvolvimento de Pessoas.

Você sabe o quanto a comunicação é relevante na satisfação do consumidor?

No dia **15 de março**, o consumidor está na pauta e conhecer os aspectos da sua satisfação é o foco para as empresas de pequeno, médio e grande porte.

Há dois aspectos da satisfação do consumidor que queremos destacar:

1. O cliente percebe a qualidade na perspectiva do processo. Isso significa que seu olhar está atento a como funciona o processo de venda, de pagamento, de entrega, de pós-venda, etc.
2. O cliente percebe a qualidade na perspectiva do tratamento e sentimento que fica após a interação com a empresa. Significa o quanto ele se sente bem ao interagir na loja, no atendimento eletrônico ou humano do SAC, na internet e nas redes sociais.

Esse sentimento gerado no consumidor após um atendimento é totalmente moldado pela forma que sua empresa se comunica: sua voz, o vocabulário usado, seus argumentos e orientações, a escuta dedicada, o time de respostas, tudo expressa e gera emoção.

A neurociência confirma que nosso cérebro pode reter conceitos, mas somos de fato conquistados pelas informações que nos emocionam. Então, recomendamos o desenvolvimento de equipes de back office e front office com habilidade comunicativa impecável gerando a real emoção e satisfação do consumidor.

Feliz Dia do Consumidor!