

GESTÃO DE CONFLITOS: COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA NO ATENDIMENTO



- 1. Gestão de Conflitos;**
- 2. Conflitos Interpessoais;**
- 3. O Cliente Sempre Tem Razão?**
- 4. Comunicação Não Violenta no Supermercado.**

OLÁ ESTAGIÁRIOS!

Sejam bem-vindos a aula:

**Gestão de Conflitos:
Comunicação Não
Violenta no Atendimento**

Na aula dessa semana
vocês irão conhecer sobre:
gestão de conflitos;
conflitos interpessoais; o
cliente sempre tem razão?
e comunicação não
violenta no supermercado.

BORA LÁ?

checkout RH



ATENÇÃO!

Antes de responder às questões, vocês vão precisar responder à pesquisa que fizemos sobre o que acharam desse conteúdo. Podem ser sinceros, essas respostas vão nos ajudar a conhecer melhor os gostos de vocês e como aprendem.



A smiling Black man with a beard, wearing a dark blue polo shirt, stands in a grocery store aisle. He is holding a white sign with a wooden frame. The background shows shelves stocked with various products, and a sign with the word "BECOME" is visible in the upper right corner.

**Gestão de
Conflitos;**

E aí, galera do supermercado! Vamos **começar** nossa jornada falando sobre algo que rola em qualquer lugar: os **conflitos**.

Conflitos são aquelas situações **chatas** de **desentendimento** que podem rolar entre a gente, com clientes ou até com os chefes.



Eles acontecem por vários motivos:

- Diferenças de **personalidade** (nem todo mundo é igual, né?).
- **Ritmos** de atuação diferentes (tem gente que é flash, outros são mais lentos).
- **Sobrecarga** de tarefas (quando a pilha de coisas pra fazer não acaba).
- Falta de **organização** (aquela bagunça marota).
- Problemas de **comunicação** (quando a mensagem se perde no caminho).



Como resolver conflitos?

- **Mantenha a calma:** Respire fundo e conte até 10 se precisar.
- **Escute com atenção:** Ouça o outro lado da história sem interromper.
- **Comunique-se claramente:** Explique seu ponto sem atacar ninguém.
- **Busque soluções:** Tente achar um jeito que seja bom pra todo mundo.
- **Peça ajuda se necessário:** Se o bicho pegar, chame a liderança.



Conflitos podem ser chance de:

- **Aprender** coisas novas.
- **Melhorar** o papo com a galera.
- **Crescer** como pessoa.



Dicas importantes

- Trate geral com **respeito**, não importa as **diferenças**
- Mantenha a vibe **positiva** e **profissional**
- Foque em resolver o **problema**, não em achar **culpados**

Saber lidar com conflitos é um **superpoder** no estágio. Com treino, você vira **fera** nisso!





Conflitos Interpessoais

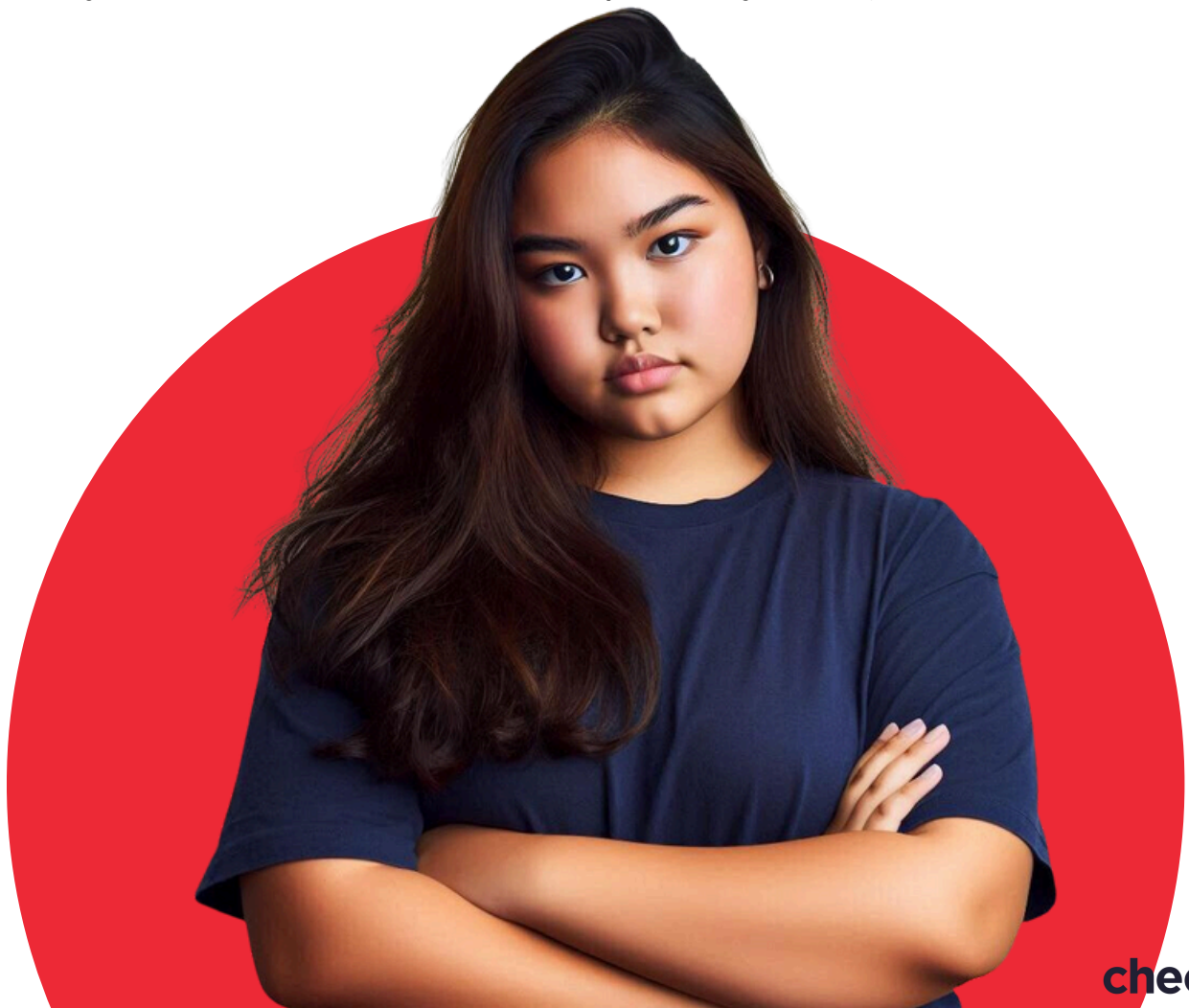
Fala, turma! Agora que vocês já **entenderam** os conflitos gerais, vão conhecer mais sobre os conflitos que rolam **entre** as pessoas.

São aquelas tretas mais **pessoais** entre dois ou mais colegas. Diferente dos conflitos gerais, esses podem afetar **diretamente** o **relacionamento** da galera.



Causas comuns:

- **Diferenças** de valores e crenças (nem todo mundo pensa igual).
- **Mal-entendidos** (quando a mensagem fica perdida no caminho)
- **Competição** por recursos ou reconhecimento (quem não quer ser o funcionário do mês, né?)
- **Estilos** de atuação incompatíveis (tem gente que é água, outros são óleo)
- **Problemas pessoais** trazidos pro estágio (aquele dia que você acordou com o pé esquerdo)



Como identificar um conflito interpessoal?

- **Tensão** visível entre colegas (aquele clima pesado)
- **Evitam** atuar juntos (quando fulano e ciclano nunca ficam no mesmo turno)



- **Fofocas** ou comentários negativos (aquele papo de corredor)
- Diminuição da **produtividade** da equipe (quando o estágio não rende)
- Ambiente de estágio **desconfortável** (aquela sensação de estar pisando em ovos)

Estratégias para lidar com conflitos interpessoais:

- **Autoconhecimento:** Entenda o que te deixa pistola.
- **Empatia:** Tente calçar o sapato do outro.
- **Diálogo aberto:** Converse na boa, sem intermediários.
- **Foco no problema, não na pessoa:** Discuta a atitude, não o caráter.
- **Busque interesses comuns:** Ache pontos em que vocês concordam.



Benefícios de resolver conflitos interpessoais:

- Melhora o **clima** do estágio
- Aumenta a **parceria** entre a galera
- Reduz o **estresse** no ambiente
- Promove **crescimento** pessoal e profissional
- Fortalece a **união** da equipe





**O cliente
sempre tem
razão?**

E aí, galera! Agora que vocês já sabem como **lidar** com **conflitos** internos, vocês discutirão sobre aquela frase famosa: "O cliente sempre tem **razão**".

Será que é **verdade** no dia a dia do supermercado? De **onde** veio essa ideia?

Essa frase surgiu em **1909**, com um cara chamado Harry Gordon Selfridge, **dono** de uma loja na Inglaterra.

Mas só nos **anos 90** que pegou no Brasil, quando as empresas **começaram** a dar mais atenção pro **cliente**.



Por Que é Importante se Preocupar com o Cliente?

- Clientes satisfeitos **gastam** mais (cerca de 67% a mais que os novatos).
- Eles **voltam** mais vezes ao supermercado (fidelidade, meu povo!).
- Falam **bem** do lugar pra todo mundo (marketing de graça, hein?).



Às vezes, o cliente pode estar equivocado. O que fazer?

- **Mantenha a calma:** Respire fundo e não perca a linha.
- **Escute com atenção:** Tente entender o que tá pegando de verdade.
- **Explique com respeito:** Use uma linguagem clara e educada.
- **Ofereça alternativas:** Se der, sugira outras opções.
- **Peça ajuda:** Se o bicho pegar, chame a liderança.





C.N.V

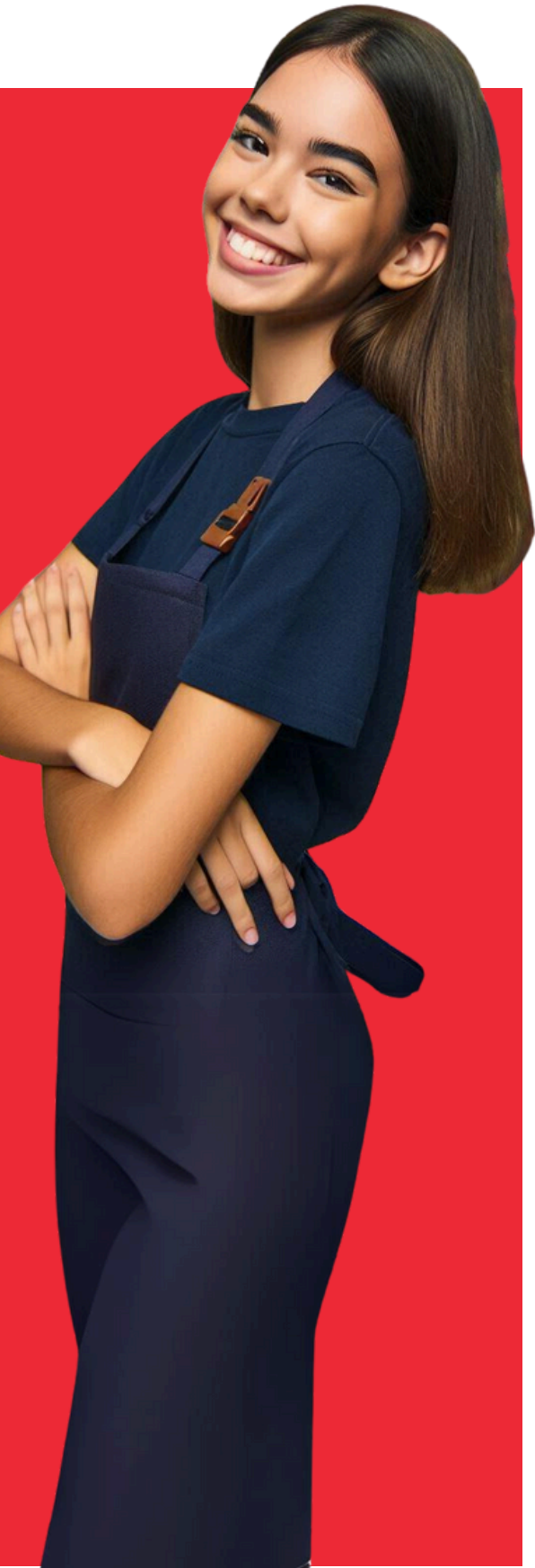
checkout^{RH}

Chegamos ao módulo **final**, galera! Vocês vão aprender a serem **ninjas** do atendimento usando a Comunicação Não Violenta (**CNV**).
Lembre-se: todo mundo é cliente! Da vovó comprando pão ao cara apressado pegando energético. O cliente é a **razão** do estágio!



CNV: O Superpoder do Atendimento

A Comunicação Não Violenta é mega importante pra se conectar com as pessoas. Vamos ver os 4 passos da CNV:



1: Observação: Seja um detetive! Observe sem julgar.

2: Sentimento: Identifique os sentimentos - seus e do cliente.

3: Necessidades: Descubra o que vocês realmente precisam.

4: Pedido: Faça um pedido claro e positivo.

Imagina: Um cliente tá bravo porque não achou um produto.

1: "Vi que você tá procurando o produto X há um tempo."

2: "Imagino que você esteja frustrado."

3: "Entendo que precisa achar esse item rapidinho."

4: "Posso te ajudar a achar ou sugerir uma alternativa?"

Por Que Isso é Importante?

- Cria um ambiente mais **tranquilo**.
- Resolve **conflitos** na paz.
- Faz o cliente querer **voltar** sempre.
- Torna o estágio mais **gostoso** pra todo mundo.



Dicas para um Atendimento Top

- **Seja empático:** Se coloque no lugar do cliente.
- **Use uma linguagem positiva:** Foque no que dá pra fazer.
- **Seja paciente:** Às vezes, o cliente só quer desabafar.
- **Conheça bem os produtos e políticas:** Informação é tudo!
- O objetivo não é sempre dizer "sim", mas achar a melhor **solução** possível. Um bom atendimento pode **transformar** até uma experiência ruim em algo positivo!



AGRADECEMOS A ATENÇÃO

checkout^{RH}

