PACIÊNCIA ZERO

Do atendimento ao cliente chato

De Wellington Rianc Della Sylva

2013

SINOPSE

Você que trabalha ou já trabalhou com atendimento ao usuário por telefone vai dizer que é verdade. Tem usuário que torra a paciência, aquele cliente que quando vê um simples problema, faz dele uma tempestade em como d'água. Liga para perguntar o que fazer com a impressora, como ligar o computador, liga para cancelar a TV acabo ou a conta da operadora. Ou aquele cliente que liga só para tirar uma com sua cara e deixá-lo irritado pelo resto do dia. O que fazer quando isso acontece? Atendê-lo com todo carinho e dedicação ou mandá-lo para uma eterna viagem ao espaço?

"***PACIÊNCIA ZERO: Do atendimento ao cliente chato***", vai retratar esses diversos casos de clientes e atendimento que você nunca quis fazer e, claro de uma forma cômica, porque rir de uma situação dessas é o maior remédio do mundo.

CENA 1

Um narrador ou uma narradora entra sorridente. Para no meio e, insinua fazer uma palestra meio forçada. Quase um bate-papo político.

Narrador
Olá a todos, é com muito prazer que hoje vamos falar sobre um tema sustentável. É isso mesmo. Nosso país está precisando de um nicho maior de conhecimento sobre a era biodegradável... Isso mesmo, onde tudo isso vai parar? Que população desumana é essa que... *(Narrador para. Olha para a platéia e começa a rir)* Estou brincando com vocês. Não se preocupem que não irei fazer uma palestra. Vamos descontrair um pouco. Você que trabalha ou já trabalhou com atendimento ao usuário por telefone vai dizer que é verdade. Tem usuário que torra a paciência, aquele cliente que quando vê um simples problema, faz dele uma tempestade em como d'água. Liga para perguntar o que fazer com a impressora, como ligar o computador, liga para cancelar a TV a cabo ou a conta da operadora. Ou aquele cliente que liga só para tirar uma com sua cara e deixá-lo irritado pelo resto do dia. O que fazer quando isso acontece? Atendê-lo com todo carinho e dedicação ou mandá-lo para uma eterna viagem ao espaço?
"***PACIÊNCIA ZERO: Do atendimento ao cliente chato***", vai retratar de uma forma cômica esses diversos casos de clientes e atendimento que você nunca quis fazer, porque rir de uma situação dessas é o maior remédio do mundo.

CENA 2

SOM DE TELEFONE TOCANDO.

Suporte
Rede Tele+ Internet Light, Stefanini, bom dia, com quem eu falo?

Cliente
Roberto!

Suporte
Bom dia, senhor Roberto. Em que posso ajudar?

Cliente
Há alguns dias comprei um pacote de internet.

Suporte
Sim...

Cliente
E não consigo fazer conexão.

Suporte
O senhor conectou certo o aparelho?

Cliente
Sim...

Suporte
Instalou tudo direitinho?

Cliente
Acho que sim. Pede até uma senha.

Suporte
E o senhor tem certeza que utilizou a senha certa?

Cliente
Sim, tenho toda certeza. Não é tão difícil assim.

Suporte
É estranho. Geralmente quando o cliente coloca a senha, o acesso a internet já é imediato.

Cliente
Eu entendo. Mas não vou pagar por uma coisa que não estou usando.

Suporte
Senhor, realmente tem certeza que colocou a senha certa? Ás vezes pode dar erro por uma letra maiúscula, um número a mais e...

Cliente
Está insinuando que eu não sei colocar uma senha no meu computador? (Risos) Vi um colega fazendo.

Suporte
Pode me dizer qual foi à senha?

Cliente
Claro que posso... Cinco estrelinhas.

SOM DE BUZINA (COMO SE ESTIVESSE ERRADO)

CENA 3

SOM DE TELEFONE TOCANDO.

Suporte
Serviço ao cliente da HP. Sérgio falando. Em que posso ser útil?

Cliente
Não consigo imprimir.

Suporte
A senhora já viu as configurações da impressora...

Cliente
Que configurações?

Suporte
Vamos fazer o seguinte. A senhora pode clicar no “Iniciar” e...

Cliente
Calma aí! Não responda assim muito tecnicamente. Não sou o Bill Gates.

Suporte
Só estou tentando ajudar minha senhora.

Cliente
E eu só quero imprimir um documento. De que adianta ter impressora em casa e não conseguir?

Suporte
Eu sei... Só...

Cliente
Cada vez que tento imprimir, o computador diz: “Não é possível encontrar a impressora”.

Suporte
Senhora, esse erro pode ser várias coisas... Má instalação... USB mal conectado ou...

Cliente
Mas eu já tentei de tudo. Já fucei nos programas, dei uma pausa, joguei paciência... Até já levantei a impressora e a coloquei em frente ao monitor, mas o computador continua dizendo que não consegue encontrá-la.

SOM DE BUZINA (COMO SE ESTIVESSE ERRADO)

CENA 4

SOM DE TELEFONE TOCANDO.

Suporte
Serviço ao cliente da HP. Sérgio falando. Em que posso ser útil?

Cliente
Tenho uma impressora HP que precisa ser reparada.

Suporte
Qual o modelo?

Cliente
É uma Hewlett-Packard.

Suporte
Isto eu já sei. Essa é a Sigla da HP.

Cliente
Ahhhhhh... Mesmo?

Suporte
Pode me informar se é colorida ou preto e branco?

Cliente
Não! É bege.

SOM DE BUZINA (COMO SE ESTIVESSE ERRADO)

CENA 5

SOM DE TELEFONE TOCANDO.

Suporte
Timeline Front PC, Suhellen, em que posso ser útil?

Cliente
Estou com um problema no meu computador.

Suporte
E o senhor pode explicar qual é o problema?

Cliente
Não estou conseguindo desligá-lo. Ás vezes ele trava e, fica assim por quase meia hora.

Suporte
O senhor já tentou reiniciá-lo? Se o problema persistir...

Cliente
Isso mesmo... Eu ia falar isso. De repente aparece uma mensagem na minha tela, que diz CLIQUE REINICIAR... O que devo fazer?

Suporte
O senhor aperte o botão solicitado, desligue e ligue novamente.

Cliente
Ah, ok

O cliente desliga. A atendente do suporte sem entender escreve em alguma caderneta. Depois de um tempo liga novamente. Som de telefone.

Suporte
Timeline Front PC, Suhellen, em que posso ser útil?

Cliente
E agora o que eu faço?

Suporte
Como?

Cliente
Liguei a pouco falando sobre o problema de reiniciar o meu computador...

Suporte
E ajudou alguma coisa?

Cliente
Não! Você falou para eu desligar e ligar novamente.

Suporte
Senhor estava falando do computador.

Cliente
Ahhhh, agora entendi. Por que não me falou isso antes?

Suporte
Vamos fazer o seguinte. O senhor pode me dizer o que tem do lado direito da tela?

Cliente
Claro que posso... Uma samambaia.

A atendente coloca a mão na cabeça indignada.

SOM DE BUZINA (COMO SE ESTIVESSE ERRADO)

CENAS 6 (RÁPIDAS)

SOM DE TELEFONE

Suporte
Alo?

Cliente
Tenho um grande problema. Um amigo meu colocou um protetor de tela no meu computador, mas a cada vez que mexo o mouse ele desaparece!

BUZINA

Suporte
Em que posso ajudar?

Cliente
(animado) Estou escrevendo o meu primeiro e-mail.

Suporte
Ok, mas qual é o problema?

Cliente
Já fiz a letra “A”. Como é que se faz o circulo em volta dela?

BUZINA

Cliente
A internet também abre aos domingos?

BUZINA

Ao mesmo tempo todos os personagens vão falando ao mesmo tempo. Vira um verdadeiro furdúncio. O narrador entra interrompendo tudo. Todos congelam.

Narrador
É engraçado como vemos esses “Fatos” e pensamos como não podemos enlouquecer? É... Esses são apenas alguns entre muitos outros que podemos

encontrar por ai... Agora faço uma pergunta... Se hoje com tanta tecnologia é assim. Imagine como seria na idade média um suporte técnico de Helpdesk.

CENA 7

Noé está sentado impaciente. O atendente entre, olha para o ele e para ao seu lado.

Atendente
Você é Noé?

Noé
Sim, sou eu.

Atendente
Bem, qual é o problema? Recebi o seu comunicado.

Noé
É essa coisa aqui. Preciso de ajuda. Sente-se.

Atendente
Oh, Obrigado.

Noé
Não consegui fazer nada a manhã toda. Rodei, rodei pensando em como usar isso e... Nada!

Atendente
Peço desculpas pela demora, mas você sabe que ultimamente todo mundo tem procurado ajuda por causa desse nosso novo sistema de uso (pausa. Observa o livro que é o novo sistema) Então você não conseguiu abri-lo?

Noé
Não! Está ai, em cima da mesa.

Atendente
Você tentou pelo menos abri-lo?

Noé
Abri-lo? Claro que não. Se fosse tão fácil assim, não precisaria chamar o Helpdesk. (pausa) Aceita um como d'água?

Atendente
Não. Obrigado. Está um pouco quente aqui, mas não precisa se incomodar. Mas vamos ao que interessa... Bom, se você fizer assim... (Pega a ponta do livro e o abre) Ai está! Conseguimos entrar.

Noé faz uma cara de não entender.

Noé
Até este ponto eu cheguei sozinho, mas ai eu parei com medo de perder alguma parte do texto.

Atendente
Ok, deve ter centenas de páginas de texto aqui. Para prosseguir, você segura uma página assim... (segura a pagina do livro), e vira. O texto continua ali.

Noé
(Confuso) Eu viro a página?

Atendente
Sim, só virar a página.

Noé
Mas e se eu quiser voltar?

Atendente
É só virar a página na direção contrária?

Noé?
(Surpreso) mentira!

Atendente
Não! Não é mentira, ai você retorna á página anterior.

Noé
Ok, então termina aqui... (Ainda mais surpreso), e continua ali!

Atendente
Isso mesmo. Aprendeu rápido.

Noé
Mas o que eu faço depois que terminar?

Atendente
É só você fechar o livro. Assim (fecha o livro) Pronto. Está fechado e todo o texto será guardado somente para você... Vai que é algum segredo que não pode ser revelado (risos irônicos)

Noé
E você garante que não perderei nenhum texto?

Atendente
Tudo está arquivado de forma prática, rápida e segura.

Noé
Ah, mas comparado ao pergaminho, leva mais tempo passar as páginas do livro. Parece que levo mais tempo do que construir a minha arca (aponta para o pessoal da platéia) Ali todos os bichinhos comportados esperando viajar.

Atendente
Então, minha ajuda já está feita! Vou embora!

Noé
Espere! Espere! Um minuto. Deixe-me ver se entendi certo. (mostrando no livro) Eu abro assim... Ai... Como se fala mesmo?

Atendente
Virar a página.

Noé
Ah é, viro a página para frente e para trás. Para frente e para trás... Para frente e...

Atendente
Ok, essa parte você entendeu perfeitamente.

Noé
E quando terminar, eu fecho. *(fecha o livro do lado contrário)* Excelente, obrigado (tenta abrir o livro e não consegue) Espere! Não! Agora não consigo abrir!

Atendente
(Paciente) Você precisa abrir o livro pela frente... Assim... (vira o livro e abre do modo certo)

Noé
Ah, agora entendi.

Atendente
Seu livro não veio com manual?

Noé
Manuel? Quem é Manuel?

Atendente
(Tirando do bolso um manual) Não, manual... Aqui tem um e seu problema está resolvido.

Atendente sai. Noé coloca o manual do lado contrário. Tenta abrir e não consegue.

Noé
Espere! Agora você tem que me ensinar a abrir o Manuel... Quer dizer o manual!

FIM