INTERNET, CHATS, WHATSAPP: QUEM NÃO SE COMUNICA...

Conversar pessoalmente e utilizando mídias não é a mesma coisa, assim como conversar com nosso chefe é diferente de falar com nossos amigos: a isso chamamos de *níveis de linguagem.*

Quando falamos com nossos amigos, muitas vezes nem é preciso terminar frases ou palavras, pois quanto mais próxima de nós é a pessoa, mais fácil fica a comunicação. O mesmo acontece quando usamos mídias como o *WhatsApp* com essas pessoas: as abreviações são constantes, e o nível vocabular é diferente. É comum utilizar algumas letras significando palavras, como *vc* = *você*; *blz* = *beleza*; *find* = *final de semana*; *hj* = *hoje*; *q* = *que*; *tbém* = *também; dps* = *depois; bjo* = *beijo*, além de algumas distorções que parecem simular uma transcrição fonética (transcrição técnica dos sons da fala), como *naum* = *não; tae* = [*você*] *está aí*; e tantas outras.

Quando falamos com nosso chefe, o vocabulário é outro, e tomamos cuidado ao falar e escrever.

O problema é que, nos dias atuais, ao utilizar mídias de comunicação para trabalhar, muitas pessoas estão utilizando o nível de linguagem usado com amigos no *WhatsApp* para atender clientes. É preciso lembrar que o cliente é, indiretamente, seu chefe, pois é o dinheiro que ele gasta na empresa que paga salários e faz *a firma* crescer.

Quando fala com seus amigos, você os conhece, sabe seus gostos e, principalmente, sua faixa etária. A idade das pessoas também influencia na maneira como falam e no vocabulário que usam. Ao falar com um cliente ou potencial cliente por *chat*, por exemplo, você não sabe a idade da pessoa, e a intimidade com a tecnologia diminui proporcionalmente ao aumento da idade. Explicando melhor: quanto maior a idade, na maioria das vezes, menos à vontade a pessoa se sente com a tecnologia.

Então, mesmo que seja possível escolher um avatar para o *chat*, a escolha pode não condizer com a realidade, e o atendimento deve ser realizado pecando pelo excesso, e não pela falta: excesso de educação e não falta dela; excesso de cuidado, e não sua falta; excesso de profissionalismo e não sua escassez. Portanto, a educação deve estar acima de qualquer coisa: em atendimentos via *chat*, trate os clientes e potenciais clientes como trataria seu chefe, com respeito, solicitude e com o nível vocabular adequado. Escreva as palavras por inteiro e leia o que escreveu antes de enviar, pois, muitas vezes, uma vírgula mal colocada altera totalmente o sentido da frase, comprometendo a comunicação.



Fonte: grancursos.com

É preferível que você demore alguns segundos (ou mesmo minutos) a mais para responder e garanta uma boa comunicação, do que responder rápido e não conseguir passar a mensagem de maneira adequada, fazendo o cliente realmente entender o que você quer dizer. Para fechar um negócio, resolver um problema, ou encontrar a resposta para um cliente, é preciso que a comunicação ocorra de forma completa e efetiva.

Uma maneira de avaliar seu próprio trabalho é colocar-se no lugar do cliente: você gosta de ter que decifrar abreviações de quem não conhece e que não faz ideia do que significam? Você gosta de ser atendido, para tratar de um assunto sério, negócio, ou tirar uma dúvida, por alguém que parece não estar dando a atenção que você merece?

Assim, ao utilizar ferramentas tecnológicas, avalie o nível de linguagem que você deve utilizar, coloque-se no lugar das pessoas e faça sempre o melhor, não apenas para o cliente: para você. Trabalho bem realizado recebe elogios, que podem se transformar em promoções. Mas, acima de tudo, o trabalho bem feito traz algo que não tem preço: a sensação de dever cumprido e de que você é realmente bom no que faz!