



QUEM NÃO ENCANTA NÃO SE ESTABELECE

Quem nunca entrou em uma loja e não se aborreceu com um atendimento pobre de atenção e recepcionistas que não dão a menor importância ao cliente? Quem nunca chegou em uma loja de grife em roupas simples e foi mal atendido? Ou ainda, quem nunca se deparou com um vendedor que nunca sabe de nada e ainda vem com aquela desculpa de que é novo na casa? Um fato simples, mas que o grau de importância que deve ser dado é de máxima importância: TREINAMENTO, palavra mágica que nunca deve estar guardada na cartola nem escondida na manga, mas à vista de todo executivo ou empreendedor que realmente se preocupa com os seus preciosos clientes. Muitos irão dizer, “eu dou periodicamente treinamento a todo o meu pessoal de atendimento”, mas e o estímulo para prática do que aprendeu, por este pessoal, é dado?

Centenas de micro e pequenos empreendedores, que estão espalhados no mercado a fora e no anonimato, estão fazendo do seu negócio uma mina de ouro, isto porque se preocupam prioritariamente com o cliente, e em segunda estância com o faturamento.

É evidente que o faturamento mantém a organização com saúde, mas quem o garante é o cliente.

Pensando em atender bem aos clientes, muitos empresários acham que um simples programa de treinamento resolve os problemas, na realidade, só existe um problema a ser resolvido, estimular os atendentes, vendedores e todos os colaboradores que mantém contato direto com clientes a trata-los sempre com cordialidade, dispensando-os uma atenção personalizada.

Quantas vezes você voltou àquela loja só para ser outra vez atendido por aquele vendedor?

Este é o segredo do sucesso: Atender a todos os seus clientes como gostaria de ser atendido, e nunca é demais um atendimento VIP.

Não estou me referindo a cafezinho, chá ou uísque, mas a uma atenção carinhosa. Não podemos esquecer que o cliente nem sempre tem razão, mas a ele deve ser dada toda a atenção possível e necessária, para que o atendente tenha oportunidade de encantá-lo e assim garantir uma possível fidelidade.

Antonio Freire da Silva Neto é Bacharel em Marketing, especialista em Gestão Empresarial e em Educação Superior, Membro do Núcleo de Marketing da Bahia, Professor e Consultor. professor@academiadavenda.com.br - (71) 8721-6310 / 8837-6411



Lembre-se que, em uma economia globalizada, onde os produtos e os preços são basicamente os mesmos, quem vai garantir um momento de contato satisfatório são os atendentes (vendedores ou recepcionistas) e estes deverão proporcionar um encantamento aos seus clientes. O mundo do novo século esta esperando não apenas um bom atendimento, mas um atendimento personalizado. Prepare-se, não para enfrentar a concorrência, mas para não enfrentar a insatisfação do seu público alvo.