

12

CHAVES PARA VENDER MAIS ATRAVÉS DA EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO

Este livro vai revolucionar a maneira de como fidelizar seu cliente e fazer com que ele não queira ir ao seu concorrente

Douglas Lima

Diretor KLA em Brasília/DF

INTRODUÇÃO

Olá, seja bem-vindo!

Porque você deve ler este e-book?
Primeiro porque ele é grátis.

Segundo porque você já pensou em ser um profissional de sucesso, afinal você se acha merecedor de alcançar algo melhor em sua vida. E é verdade.

Só que muitas vezes as coisas não acontecem como esperado. Algo parece estar impedindo o seu progresso. Isso pode desanimá-lo e fazer com que aos poucos você entre em um estado de desânimo crescente até chegar ao ponto de aceitar a vida do jeito que ela é, como se a vida controlasse você.

“Poucos descobrem o segredo de uma ‘mente de aço’ que irá conduzi-lo a um inevitável caminho de sucesso e realizações”

E sabe do pior? Você vai encontrar muitas pessoas que sentem o mesmo, dando, mais ainda, a impressão de que essa é a realidade.

Isso acontece porque as pessoas não sabem o quanto elas tem poder de controlar as suas vidas. Poucos descobrem o segredo de uma “mente de aço” que irá conduzi-lo a um inevitável caminho de sucesso e realizações.

INTRODUÇÃO

Neste e-book vou ajudá-lo com uma parcela desse conhecimento para você, que trabalha com atendimento de pessoas, seja qual for o ramo de seu negócio. Quero levá-lo a uma pequena introdução de tudo o que tenho tido a oportunidade de ministrar em cursos e palestras sobre:

- **Como romper barreiras de vendas através da Excelência no Atendimento a Clientes.**
- **Não te contaram? Vendedor também é gente! Os 5 segredos que rompem limites.**
- **Como ter uma mente de aço que não permite o desânimo em seu caminhar.**

Vou contar alguns segredos e conceitos que irão revolucionar a maneira de como fidelizar seu cliente e fazer com que ele não queira ir ao seu concorrente. Mesmo a despeito de crises, as pessoas não param de comprar. Mas só os excelentes serão lembrados, afinal eles são poucos.

Quer ser um deles?
Então: boa leitura!

O AUTOR

Eu sou Douglas Lima, autor e palestrante, e tenho como missão o **desenvolvimento humano e empresarial** daqueles que desejam conhecer o verdadeiro sentido do sucesso. Há muito tempo venho percebendo o interesse das pessoas por orientações que ajudem em suas vidas profissionais, mas, muitas vezes, o que se ensina por aí são instruções que atingem só o nível profissional. Num primeiro momento, podem parecer suficientes, mas não são capazes de atingir a raiz dos problemas, que quase sempre estão na esfera pessoal e apenas refletem no trabalho.

Sou médico desde 1982 e por isso tenho a percepção de que não basta aconselharmos condutas profissionais, quando o verdadeiro problema está na postura pessoal. Seria como tratar os sintomas e esquecer da doença. É um trabalho em vão.

Meu dia-a-dia como médico me deu a oportunidade de ajudar não só pacientes, mas também de instruir famílias a enfrentar esses momentos de dificuldade. Com o passar do tempo, percebi que as pessoas começaram a aplicar minhas orientações em diversas áreas, com reflexos positivos na área profissional.

Hoje, com uma grande experiência na vida empresarial, dedico minha vida a mostrar para as pessoas que o sucesso profissional é uma consequência da reestruturação de valores e relacionamentos. Através das minhas palestras, falo com empresas, suas equipes de vendas e colaboradores sobre excelência no atendimento, sobre a humanização do relacionamento nas vendas, auto-superação e outros temas que possam ajudar você a alcançar os resultados que deseja.

Douglas Lima

SUMÁRIO

01	Nós e a tecnologia	06
02	Competição: prós e contras	09
03	Meu bem estar versus excelente atendimento	11
04	Motivação para nosso trabalho	14
05	Excelência no atendimento	17
06	Necessidades e desejos	20
07	Hospitalidade e gentileza	23
08	Serviços e atendimento	25
09	Dar ou receber?	30
10	Um cliente não pode ser ignorado nem por um segundo	33
11	Esteja sempre preparado para as reclamações	36
12	Uma viagem sem fim	38

01

NÓS E A TECNOLOGIA



01 NÓS E A TECNOLOGIA

Vivemos em um mundo extremamente acelerado. A tecnologia nos cerca por todos os lados. Não conseguimos perceber a diferença entre tecnologia e os aparelhos à ela associados: tablets, notebooks, smartphones, consoles de videogames e outros. Tecnologia parece uma expressão atual ou associada à ficção científica entretanto o conceito de tecnologia sempre acompanhou o homem desde o tempo das cavernas. É na verdade um processo de criação de novas soluções para problemas e melhoria de eficiência na execução de tarefas.

“O desejo pela tecnologia em si passou a ser o centro. Parecemos enfeitiçados com os objetos criados por ela”

Vemos tecnologia, por exemplo, quando o homem criou as primeiras pedras lascadas para serem usadas como faca, pontas de flechas ou lanças com objetivo de se defender ou facilitar a sua alimentação. O objetivo era uma melhor qualidade de vida com mais segurança e fartura. O homem podia, desta forma, se dedicar ao que havia de mais importante a ele: a sua sobrevivência e o cuidado com sua família garantindo a perpetuação da espécie.

Mas parece que atualmente perdemos o entendimento original de sua função. O desejo pela tecnologia em si passou a ser o centro. Parecemos enfeitiçados com os objetos criados por ela. Estes se tornaram o alvo das nossas atenções. Cada vez mais vemos pessoas curvadas sobre seus aparelhos de tal maneira que, se fosse possível, por pouco, não entrariam neles pelas suas telas.

01 NÓS E A TECNOLOGIA

Em um primeiro momento isso pode não parecer tão sério e até mesmo algo engraçado. Mas o tempo tem mostrado um efeito colateral que talvez não fosse previsível décadas atrás.

Ter acesso a essas modernidades passou a ser o ponto onde eu me destaco dos demais sem me aperceber que estou fazendo parte de uma massa de consumidores que hoje tem até nome: "cybersolitários". Essa fascinação pelos aparelhos gerados pela tecnologia atual tem resultado em algo inverso: o isolamento.

A tecnologia traz tantas facilidades em nosso dia a dia, que o nosso tempo se torna automaticamente otimizado. E deveríamos investir esse tempo excedente, por exemplo, na aproximação das pessoas, desenvolvendo cada vez mais a humanidade do homem, melhora em nossa qualidade de vida, na geração de tempo para o convívio saudável com nossas famílias, ampliação do nosso rol de amigos e com a preocupação do bem comum.

Entretanto esse isolamento tem se mostrado mais perverso do que parece. Investe-se cada vez mais em si mesmo.

A tecnologia e os seus aparatos se tornaram instrumentos de bem estar, conforto e lazer pessoal, quando deveriam ser meras ferramentas de liberação de tempo e libertação de tarefas menores, gerando, com isso, capacidade extra de investirmos na sociedade.

Inicialmente quando esse comportamento é assumido por poucos, ou por alguns, podemos nada perceber. Ao passo que ao se tornar endêmico, generalizado, as consequências passam a ser visíveis atacando a qualidade de vida e o bem estar, significando até mesmo riscos para a humanidade.

02

COMPETIÇÃO: PRÓS E CONTRAS



02 COMPETIÇÃO: PRÓS E CONTRAS

O outro ponto que gostaria de destacar neste início de raciocínio é esse dom natural do ser humano de competir, de superar a si mesmo. O ímpeto natural de ultrapassar obstáculos. Entretanto com o crescimento populacional, principalmente dentro dos grandes centros urbanos aliado a escassez de recursos, uma vez que as oportunidades nem sempre acompanham o crescimento populacional, e mais ainda, com a associação daquele isolamento que falei acima, temos a receita perfeita para, cada vez mais, não estarmos motivados a investir no outro, sob a ameaça de faltar recursos e oportunidades. Hoje, dar oportunidades aos outros é sinônimo de inocência ou até mesmo falta de inteligência. O lema se torna cada vez mais popular: “Eu preciso é me dar bem.”

O ambiente estéril gerado por esse comportamento, cada vez mais praticado, na verdade está conduzindo a humanidade a uma desconfiança cada vez maior uns dos outros. Percebam que um ciclo vicioso se estabelece.

Mas esse clima tem seus dias contados, uma vez que o ser humano não consegue sobreviver fora de uma comunidade participativa e amigável, onde a interação de talentos e vocações constroem uma sociedade justa e equilibrada com ganho de todos. Sem exceção.

Claro que não tenho a menor intenção de esgotar esse assunto tão complexo. Gostaria apenas de contextualizar o ambiente onde vivemos e que abala diretamente as relações entre pessoas, sendo que uma das áreas mais diretamente afetadas é a espontaneidade do bom e simpático atendimento ao cliente.

“Hoje, dar oportunidades aos outros é sinônimo de inocência ou até mesmo falta de inteligência (...) Mas esse clima tem seus dias contados, uma vez que o ser humano não consegue sobreviver fora de uma comunidade participativa e amigável”

03

MEU BEM ESTAR VERSUS EXCELENTE ATENDIMENTO



03 MEU BEM ESTAR VERSUS EXCELENTE ATENDIMENTO

Cheguei no ponto que nos interessa neste livro. Se estou contaminado com o vírus da busca do meu bem estar antes de qualquer outra coisa, é claro que, a necessidade do outro estará em segundo plano. Afinal como posso me preocupar com a necessidade do outro antes de saciar a minha própria necessidade? É nisso que não somente estamos muito longe de uma excelência no atendimento como sequer estamos desejando o simples atendimento.

Percebam que muito antes de regras estou propondo algo muito mais profundo porém atingindo o centro do problema. Uma revolução de retorno ao entendimento original do que é ser humano. Recuperarmos o conceito de coletividade, que vai muito além do que uma simples aglomeração de indivíduos, retornando a ser uma rede interligada de pessoas, de gente que percebe a necessidade da interação humana. Ou seja, resgatar a lembrança perdida de que jamais podemos ser felizes em nós mesmos mergulhados em um ambiente de tristeza, frustrações, carências, violência e decepções.

“Afinal como posso me preocupar com a necessidade do outro antes de saciar a minha própria necessidade?”

A tecnologia, apesar de maravilhosa como demonstração divina da criatividade e genialidade do ser humano, precisa ser recolocada no seu devido lugar de mero instrumento facilitador da humanidade, das relações humanas. Precisamos ir atrás das nossas origens onde princípios e valores eternos e inegociáveis foram esquecidos. Desde os primórdios o homem aprendeu o que deveria ser um princípio de vida: colher o que se planta.

03 MEU BEM ESTAR VERSUS EXCELENTE ATENDIMENTO

A sociedade funciona como um organismo vivo composto de partes diferentes entre si cada uma com a sua função, porém interdependentes. Cada célula viva desse corpo sobrevive através do oxigênio levado a ela pelo sangue, que por sua vez foi bombeado pelo coração que recebe do pulmão esse sangue fresco. Cada uma delas em seu processo permanente de metabolismo produz substâncias indesejáveis que através do mesmo sangue são recolhidas enviadas ao nosso fígado e aos nossos rins, que as eliminam para não sermos intoxicados. A preocupação permanente do nosso cérebro, ao controlar tudo isso, em nos avisar das nossas necessidades, nos conduz, por exemplo a nos alimentar para suprimos o nosso sistema digestivo, onde os alimentos serão digeridos, absorvidos, e através do mesmo sangue serão levados a cada uma daquelas células para sacia-las.

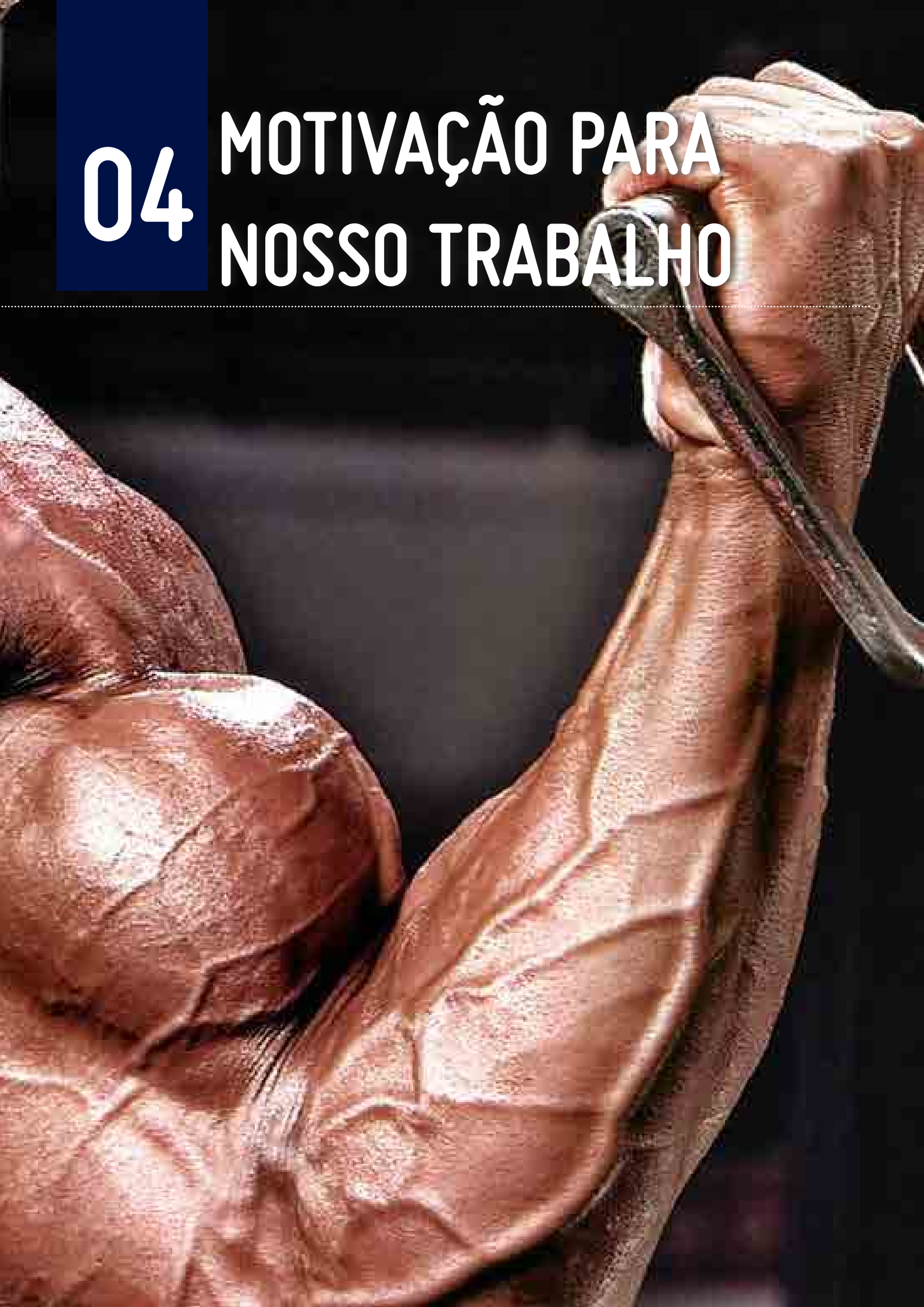
Cada parte desse sistema complexo é insubstituível. Cada um tem o seu script, e não pode fazer o papel do outro. Todos têm “consciência” clara de si, sabem que são importantes. Entretanto algo muito mais nobre é comum a todos, a despeito das suas diferenças nítidas: a necessidade da sobrevivência e do equilíbrio do corpo. Os órgãos não existem sem o corpo, e o corpo não existe sem os órgãos.

Essa interdependência entre as partes de um todo é um recado superior escrito nas entrelinhas da natureza, e que também está em tudo ao nosso redor. *Sempre que o ser humano decidir experimentar caminhar fora desses princípios elementares descobrirá, mais dia menos dia, a necessidade de retornar a eles pois deles depende para uma vida equilibrada de paz e felicidade.*

O que aconteceria se algum desses órgãos decidisse cuidar mais de si mesmo e deixasse para um segundo plano o seu papel de se integrar ao sistema maravilhoso do corpo? Talvez em um primeiro momento fosse experimentar o alívio da sobrecarga do seu trabalho no sistema. Mas em pouco tempo o seu egoísmo e o seu isolamento desequilibraria todo o corpo e talvez, já tarde demais, fosse entender que a sua ausência prejudicou o todo e por fim ele mesmo morreria. Entenderia tarde demais que ele também dependia do corpo.

04

MOTIVAÇÃO PARA NOSSO TRABALHO



04 MOTIVAÇÃO PARA NOSSO TRABALHO

Uma das mais trágicas consequências desse isolamento é que passamos a ser pessoas que buscam em seus trabalhos apenas satisfações pessoais. Não que isso não seja fundamental. Certamente que sim. Entretanto em sociedades modernas e agitadas, movidas pelo consumo, somos conduzidos a buscar trabalho que nos remunere dentro de uma expectativa de satisfação pessoal e condições mínimas de trabalho. E só.

“Essa visão de trabalho é muito pequena e termina por ser cansativa, frustrante e principalmente desmotivante”

Essa visão de trabalho é muito pequena e termina por ser cansativa, frustrante e principalmente desmotivante.

Conheço pessoas que colocam como motivação ganhar mais dinheiro e galgar postos mais altos dentro de suas empresas, para terem cada vez mais autoridade e uma vida repleta de confortos. Já aconselhei muitos grandes empresários e profissionais que, como se diz, “chegaram lá”. Entretanto, em um momento de reflexão, ao fazerem um inventário de suas caminhadas, perceberam que foi um investimento de tempo que lhes acrescentou muito poder e dinheiro mas não trouxe a realização pessoal esperada. A frase comum a eles é: consegui tudo o que sempre quis, mas não sou feliz. A grande colheita acabou sendo um acúmulo de bens materiais sem o sentimento de realização esperado quando essa posição é alcançada.

Por outro lado, também acompanhei muitos pequenos empresários e profissionais liberais que dentro de sua simplicidade de visão de vida, trabalham de maneira árdua, enfrentando momentos de prosperidade e momentos de dificuldades, mas com uma alegria contagiante, sempre

04 MOTIVAÇÃO PARA NOSSO TRABALHO

com um sorriso aberto e uma disposição admirável de vencer obstáculos. Isso lhes faz parecer serem imbatíveis em meio a qualquer tribulação. Aliás suas histórias de vida confirmam essa suspeita diante de tantas crises já enfrentadas e vencidas com orgulho.

Não digo que esses exemplos devam se excluir mutuamente. O ideal dos mundos deveria ser um misto de ambos. Entretanto eu quero chamar a atenção sobre a diferença fundamental que percebo entre essas duas situações. Qual o segredo dessa força e da alegria contagiante e imbatível desse segundo profissional? O segredo é: onde colocar o foco do trabalho.

O grande erro que as pessoas cometem é colocar o trabalho, a carreira, o crescimento, a prosperidade, os bens como centro de suas vidas. Caminham obstinadas a alcançá-los. Ao passo que no segundo caso, basta um “dedinho de prosa” com eles para logo perceber a satisfação

“Afinal a vida é muito maior e mais importante que o trabalho”

em falar de suas famílias, seus filhos, seus parentes, seus amigos. Basta um minuto para ver que não medem esforços em atender bem seus clientes. E mesmo com algum prejuízo financeiro, esses empresários se esforçam para que o cliente sempre saia feliz e com desejo de retornar. O foco é gente.

Percebem que seu trabalho é muito mais do que realizar um negócio, entregar um produto ou serviço e receber a remuneração justa devida. Sabem que são semeadores de felicidade. E a realidade de suas histórias prova que esse é o caminho certo para a motivação, não apenas de trabalho, mas para a vida. Afinal a vida é muito maior e mais importante que o trabalho. Ou ainda o trabalho é apenas uma parte da vida.

05

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO



05 EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO

Sem o entendimento de que cada um de nós tem uma parcela única na construção desse ambiente justo de paz e felicidade, não poderemos atingir o conceito de excelência. A meta é plantar uma semente de humanidade, de dedicação, de alegria em cada pessoa que tenhamos contato, neste caso, estamos falando de nosso trabalho.

A ideia é a de que o atendimento é um transbordar natural do caráter. Assim sendo podemos perceber pessoas ruins, pessoas normais ou pessoas excepcionais. Não vou neste momento me deter com as pessoas ruins, por não ser o objetivo deste trabalho.

“Funciona assim: o que eu quiser colher, primeiro tenho que plantar (lembra desse princípio?). E plantar não é mágica. Plantar é esperança, dedicação, paciência. Depois virá a colheita”

As pessoas normais são aquelas que têm as mesmas necessidades básicas de todo mundo, e que se dispõem a conseguir um trabalho, muitas vezes qualquer trabalho, desde que recebam a remuneração para satisfazerem essas necessidades. Para isso procuram o mínimo necessário para justificar seu salário, e quando se dão ao trabalho de se dedicarem um pouco além desse mínimo, ou o fazem sem foco, sem entendimento, ou o fazem sem motivação, afinal “não estão ganhando

05 EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO

nada mais por isso”. Se esqueceram de mais um princípio elementar: Nesta vida tudo é troca, não existe nada de graça, exceto o amor de Deus por nós.

Funciona assim, o que eu quiser colher, primeiro tenho que plantar (lembra desse princípio?). E plantar não é mágica. Plantar é esperança, dedicação, paciência. Depois virá a colheita. Se estamos plantando um atendimento normal ao nosso cliente, como poderemos esperar colher um reconhecimento excelente? Se semeio um atendimento mediano, claro que serei reconhecido e remunerado como mediano. As pessoas se tornaram pequenas em seus sonhos, se atrofiaram por andarem olhando demasiadamente para si mesmas se esquecendo do contexto no qual estão inseridas.

Já as pessoas excepcionais nem sempre serão as mais ricas, entretanto são pessoas bem sucedidas. Não apenas lucraram, como também são pessoas felizes e realizadas pessoalmente e profissionalmente. E todas elas não trabalham por dinheiro. Trabalham sempre com um propósito muito maior: o de satisfazer o seu cliente. Sabem que seu trabalho não é entregar um produto ou serviço e receber dinheiro por isso. Enxergam muito mais longe e praticam o princípio da semente e da colheita. Atendem cada cliente como se fosse o único. Sabem que em cada atendimento de excelência, podem até não receber algo em troca naquele momento, mas percebem que uma semente boa foi plantada no coração do cliente. E quando essas sementes frutificarem, aí sim haverá a momento certo da colheita. No tempo certo o retorno virá. Entregou de si atenção, dedicação, respeito ao cliente e nos princípios da semente recebeu em troca um cliente fiel.

“Já as pessoas excepcionais nem sempre serão as mais ricas, entretanto são pessoas bem sucedidas”

06

NECESSIDADES E DESEJOS



06 NECESSIDADES E DESEJOS

Uma senhora estava com um problema em seu computador e terminou por ligar para assistência técnica contratada. O atendente a orientou a realizar alguns passos simples para diagnosticar o problema. Ao contrário do esperado ela se confundia cada vez mais tendo com isso que recomeçar o mesmo procedimento várias vezes. Muitos no lugar do atendente, mesmo sem demonstrar, seriam incomodados pela irritação ou até perderiam a paciência. Este entretanto a auxiliava com paciência e atenção. Percebeu o nervosismo crescente daquela senhora que estava, não somente cada vez mais confusa, mas também, agitada. Manteve a sua gentileza e com uma percepção admirável perguntou se ela estava bem. Do outro lado a senhora desabou em choro e terminou por confessar que havia acabado de perder o filho em um acidente e era dele a tarefa da manutenção com aquele computador. Por isso aquelas instruções estavam particularmente difíceis para ela. Precisava sim resolver o problema com a informática mas o seu verdadeiro desejo era de que seu filho estivesse ali fazendo isso. O atendente compreendeu a situação e permitiu que ela falasse mais sobre a sua tristeza.

“Um dos mais importantes pilares na Excelência do Atendimento ao Cliente: a diferenciação entre necessidade e desejo”

Claro que esse investimento extra de tempo não apenas conquistou a fidelidade dessa cliente como também a renovação do contrato de assistência técnica pois, além do serviço mínimo necessário, o atendimento ofereceu conforto e segurança para uma mãe de luto. Essa situação descrita acima ilustra nitidamente um dos mais importantes pilares na Excelência do Atendimento ao Cliente: a diferenciação entre necessidade e desejo.

A necessidade se refere a exatamente aquilo que a pessoa precisa. São produtos ou serviços. É o objeto central da procura do cliente. Ao passo

06 NECESSIDADES E DESEJOS

que o desejo envolve a experiência emocional quando o cliente satisfaz a sua necessidade. Basicamente é o desdobramento interior quando o objeto central é alcançado.

Aquela senhora tinha uma necessidade que era consertar o seu computador. Entretanto havia um desejo por trás dessa necessidade o de sentir-se segura e amparada em um momento tão delicado da sua vida. Ela desejava compartilhar a sua tristeza e angústia. Nesse momento a percepção e sensibilidade do atendente fizeram toda a diferença. A cliente foi conquistada e fidelizada, não apenas pelo serviço prestado, afinal muitas outras empresas poderiam prestar o mesmo serviço, mas o diferencial foi estar antenado no desejo do cliente por trás de sua necessidade.

Em um dia cansativo e tenso de trabalho tomar um café é uma necessidade. Entretanto um bom atendimento, rápido, gentil em um ambiente calmo e agradável para relaxar é o desejo.

Ir a uma oficina consertar o carro quebrado é uma necessidade. Mas por outro lado, um serviço rápido, uma explicação clara e não técnica sobre o problema, honesta para um leigo é o desejo.

Ir a um restaurante para comer é uma necessidade. Mas escolher uma churrascaria uma vez que está com vontade de comer carne é um desejo.

No seu negócio o atendimento de excelência precisa de sensibilidade para diferenciar entre a necessidade de seu cliente e o desejo que o move. Um grande diferencial está nesse detalhe. A recompensa emocional que o seu cliente terá quando perceber que está amparado por alguém que deseja que ele saia satisfeito, vai fazer a diferença. E isso é mais do que um produto entregue ou um serviço realizado. Hoje talvez você tenha muitos clientes porque tem atendido suas necessidades.

Mas não esqueça que você corre o risco de perdê-los para um concorrente que descobriu como atender seus desejos.

07

HOSPITALIDADE E GENTILEZA



07 HOSPITALIDADE E GENTILEZA

A palavra “hospitalidade” vem de uma palavra em grego que significa “amor por estranhos”. Se refere às casas ou estabelecimentos que, na antiguidade, à beira das estradas recebiam viajantes cansados, exaustos e famintos de suas longas jornadas. Eram tratados com alimento e banho pelos dias necessários para que se restabelecessem e continuassem as suas viagens. Uns tinham dinheiro para retribuir, outros não. Mas isso não era o que importava.

É interessante como o sentido se torna claro quando entendemos o significado das palavras. Através do significado, muitas vezes descobrimos que não praticamos as coisas do modo como imaginamos. Significa que cada cliente novo é um desconhecido, mas esse é exatamente o motivo de atendê-lo de maneira especial, recebê-lo bem e deixá-lo à vontade percebendo como ele é bem-vindo, afinal estamos recebendo uma pessoa amada.

“Cada cliente novo é um desconhecido, mas esse é exatamente o motivo de atendê-lo de maneira especial”

Da mesma maneira a palavra “gentileza” deriva de uma palavra que em latim significa “aquele que pertence à mesma família”. Fala sobre a forma como recebemos alguém com a leveza, receptividade e satisfação por ser alguém de nossa casa, alguém de nossa família. Significa que aqueles que já são nossos clientes, devem sempre receber a atenção especial merecida para alguém que é nosso conhecido.

Imagine quantas boas marcas podemos deixar em nossos clientes quando praticarmos essa postura de hospitalidade e gentileza.

08

SERVIÇOS E ATENDIMENTO



08 SERVIÇOS E ATENDIMENTO

Muitos confundem os conceitos de serviço e atendimento como se fossem a mesma coisa. Aberto 24 horas, entrega à domicílio, ambiente climatizado, estacionamento grátis para clientes ou poltronas mais confortáveis são serviços prestados pela empresa. Serviços são aquelas coisas que o cliente procura, paga e recebe por isso. Se vou a um restaurante com manobrista na porta, entro em um ambiente de temperatura totalmente agradável, me sento em uma cadeira macia e espaçosa, diante de uma mesa com uma fina toalha que sobre ela tenho grandes pratos desenhados, finos talheres e taças de cristal, certamente eu tenho consciência de que pagarei mais por isso tudo. Afinal eu estou me dando o prazer de pagar mais e desfrutar de todo esse mimo. Procuo esse restaurante, pago e recebo por aquilo que pago. É associado à competência, preparo técnico, treinamento de funcionários e até à estrutura física do negócio.

“Serviços são aquelas coisas que o cliente procura, paga e recebe por isso. Já o atendimento envolve o todo. Está associado ao emocional”

Já o atendimento envolve o todo. Desde o momento em que o cliente entra, até o momento que ele sai e ainda aos sentimentos gerados depois que sai. Está associado ao emocional, à humanidade do cliente que deve ser tratado com respeito e total interesse em seu bem-estar e principalmente: com sinceridade. Nada melhor do que um sorriso sincero ao sermos recebidos, sentirmos de fato que estávamos sendo aguardados e que a nossa chegada trouxe alegria àqueles que irão nos prestar os serviços. Como é bom escutarmos o nosso nome ao sermos cumprimentados ou quando perguntam por alguém de nossa família.

Como médico pediatra em minha formação inicial, recebia, em minha clínica particular, um grande número de telefonemas de pais ansiosos e preocupados com um filho febril. É correto o direito à um retorno

08 SERVIÇOS E ATENDIMENTO

de consulta, sem custos, para avaliação e acompanhamento da mesma enfermidade. Entretanto, quando esse retorno acontece em horário fora do atendimento normal, de madrugada por exemplo, é viável a cobrança de honorários pela excepcionalidade.

Me lembro de uma situação onde, em uma véspera de Natal, estando com toda minha família em plena ceia, me liga um pai muito constrangido pela situação e, pedindo mil desculpas pelo dia e pelo horário, contou que seu filho de seis meses estava com febre e chorando muito e sem se alimentar. Detalhe importante: eles haviam estado em minha clínica quatro dias antes para uma simples consulta mensal de rotina onde tudo estava bem. Diante do desespero daquele pai – afinal, só quem já teve um bebê com febre e chorando sem parar sabe a tensão que isso gera – me propus a examinar a criança naquele momento. Apesar de minha fala o pai insistiu que não desejaria que me ausentasse de minha noite de Natal e que bastaria alguma orientação por telefone mesmo. Insisti que precisaria ver a criança para poder orientar com segurança. Contando sempre com a compreensão de minha família, peguei o carro e fui à minha clínica.

Feito o atendimento, dei algumas medicações de emergência, tranquilizei os pais pelo fato de não ser nada de mais grave. Na saída o

“Nada melhor do que um sorriso sincero ao sermos recebidos, sentirmos de fato que estávamos sendo aguardados e que a nossa chegada trouxe alegria àqueles que irão nos prestar os serviços”

08 SERVIÇOS E ATENDIMENTO

pai me perguntou o preço da consulta, já tirando o talão de cheque da carteira. Mas, para sua surpresa, disse que era retorno da consulta feita quatro dias antes. Quase indignado ele me perguntou como não iria cobrar uma consulta feita à noite em plena véspera de Natal, e insistiu muito sobre o pagamento. Naquele momento coloquei as mãos sobre os ombros daquele casal, e disse que eu sabia muito bem a angústia e a sinceridade deles naquele momento, mas que eu me sentia já recompensado por poder ajudá-los naquela circunstância em especial. Finalmente, em tom de brincadeira, disse que aceitassem então, como um presente de Natal. Agradeceram muito e foram tranquilos para casa.

Talvez algumas pessoas pensem que eu deveria simplesmente recomendar que aquela família procurasse um pronto-socorro, afinal é para isso que eles existem. Outros, por outro lado, achariam justo eu ter recebido um bom dinheiro pelo esforço e trabalho de interromper um momento tão especial de reunião em família, para atender aquela criança. Entretanto, gostaria de contar outra história que marcou a minha vida.

Quando eu tinha por volta dos meus 10 anos de idade, minha mãe, Dona Marlene, teve uma crise de cólica renal em plena madrugada. Como ainda era comum naqueles tempos, tínhamos um médico clínico geral, Dr. Arildo Lobo, como médico da família. Me lembro muito bem que chegou em nossa casa, em plena madrugada, muito bem-disposto, alegre e chamando meus pais pelos nomes, dizendo: “Boa noite Seu Barbosa, como está? E então Dona Marlene me conte o que está acontecendo?” Fiquei com minha atenção fixa em toda aquela cena e depois de um tempo, me lembro que o médico acalmou meus pais com um diagnóstico preciso e algumas orientações. Ao sair dirigiu-se a mim, abaixou-se para me olhar nos olhos e perguntou meu nome e o que eu gostaria de ser quando crescesse. Respondi que queria ser médico, afinal era uma de minhas reais opções, além de engenheiro ou bombeiro ou talvez piloto de avião.

Nesse momento recebi, talvez uma das melhores lições de minha vida. Ele me disse: “Excelente! Com certeza como um bom médico você poderá ter ótima casa, carros e muito dinheiro, mas não se esqueça, não atenda

08 SERVIÇOS E ATENDIMENTO

as pessoas para ter isso. Atenda as pessoas apenas para ajudá-las, para curá-las e vê-las felizes junto com suas famílias, sem qualquer outro interesse. E não se preocupe porque o dinheiro certamente virá, e mais do que isso, será um dinheiro abençoado que lhe trará muitas alegrias, afinal, foi ganho de uma forma justa como recompensa pelo seu bom coração.” Tenho o privilégio de ter acatado aquelas palavras de sabedoria por todos os dias de minha vida pessoal e profissional.

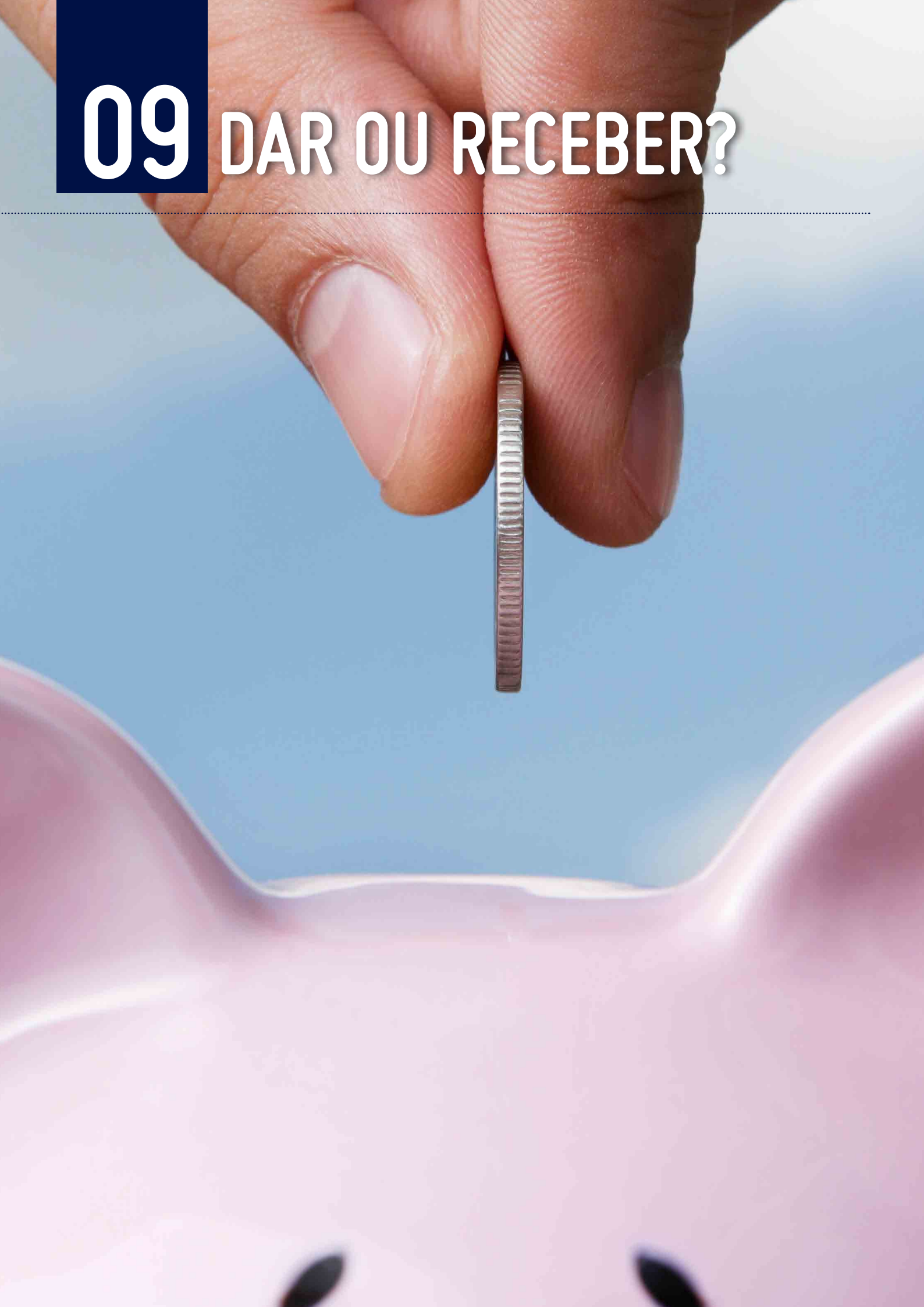
“Afinal, mais do que um bom profissional, eles queriam segurança e atenção. Muito mais do que um serviço eles precisavam de um atendimento”

E quanto àquela família que atendi na véspera de Natal? Sempre foram clientes extremamente fiéis e que me recomendaram um número enorme de outros pacientes, que financeiramente me recompensaram em muito aquele dinheiro que, aos olhos de alguns, eu deixei de ganhar.

Você consegue imaginar a intensidade e a força do testemunho deles ao se referirem o quanto se sentiram amparados e seguros naquele momento de instabilidade e aflição? E quanta confiança eles geraram nas nova famílias que chegaram até mim, na certeza de que tinham encontrado o pediatra que tanto procuravam? Afinal, mais do que um bom profissional, eles queriam segurança e atenção. Muito mais do que um serviço eles precisavam de um atendimento.

09

DAR OU RECEBER?



09 DAR OU RECEBER?

É evidente que nenhuma empresa sobrevive sem lucro. Mas de onde vem o lucro? Certamente de um gerenciamento competente do dinheiro que entra e sai. E esse dinheiro que entra, de onde vem? Ora, de um cliente que se dispõe a procurar o seu negócio e deixar ali o seu dinheiro, ganho com sacrifício. E porque ele haveria de comprar de você e não do seu concorrente? Simplesmente porque você não está olhando para a carteira dele, e sim, olhando nos seus olhos buscando deixá-lo feliz.

Já falamos agora há pouco sobre necessidades e desejos. Sem sombra de dúvidas você deve atender às necessidades dos seus clientes oferecendo os produtos e serviços, no mínimo, no mesmo nível de seus concorrentes. Aliás, é nisso que muitos colocam toda a sua atenção. Isso também é dar. Dar o que o seu cliente necessita. Mas precisamos aprender a dar muito mais. Conheça profundamente seu negócio, seus custos, sua margem de lucro e ao invés de ser tomado pela expectativa de trabalhar com lucro máximo, para ganhar mais e mais, trabalhe com o coração em sentido oposto. Descubra qual a margem mínima de lucro para que seu negócio sobreviva e se desenvolva, na expectativa de poder dar descontos e mais descontos, dar brindes, dar bônus, dar presentes nos dias dos pais, das mães, das crianças ou qualquer outra data importante.

Atendentes e vendedores muitas vezes abordam os clientes pensando que precisam da venda, fazendo cálculos com as comissões que receberão no final do mês, afinal precisam pagar suas contas. É o que eu chamo de venda predatória, onde o foco é me alimentar, saciar as minhas necessidades. O problema é que imperceptivelmente, essa visão contamina o ambiente da negociação com uma frieza que pode matar a venda. O cliente percebe e é sensível à essa distância emocional.

**“É evidente que nenhuma empresa sobrevive sem lucro.
Mas de onde vem o lucro?”**

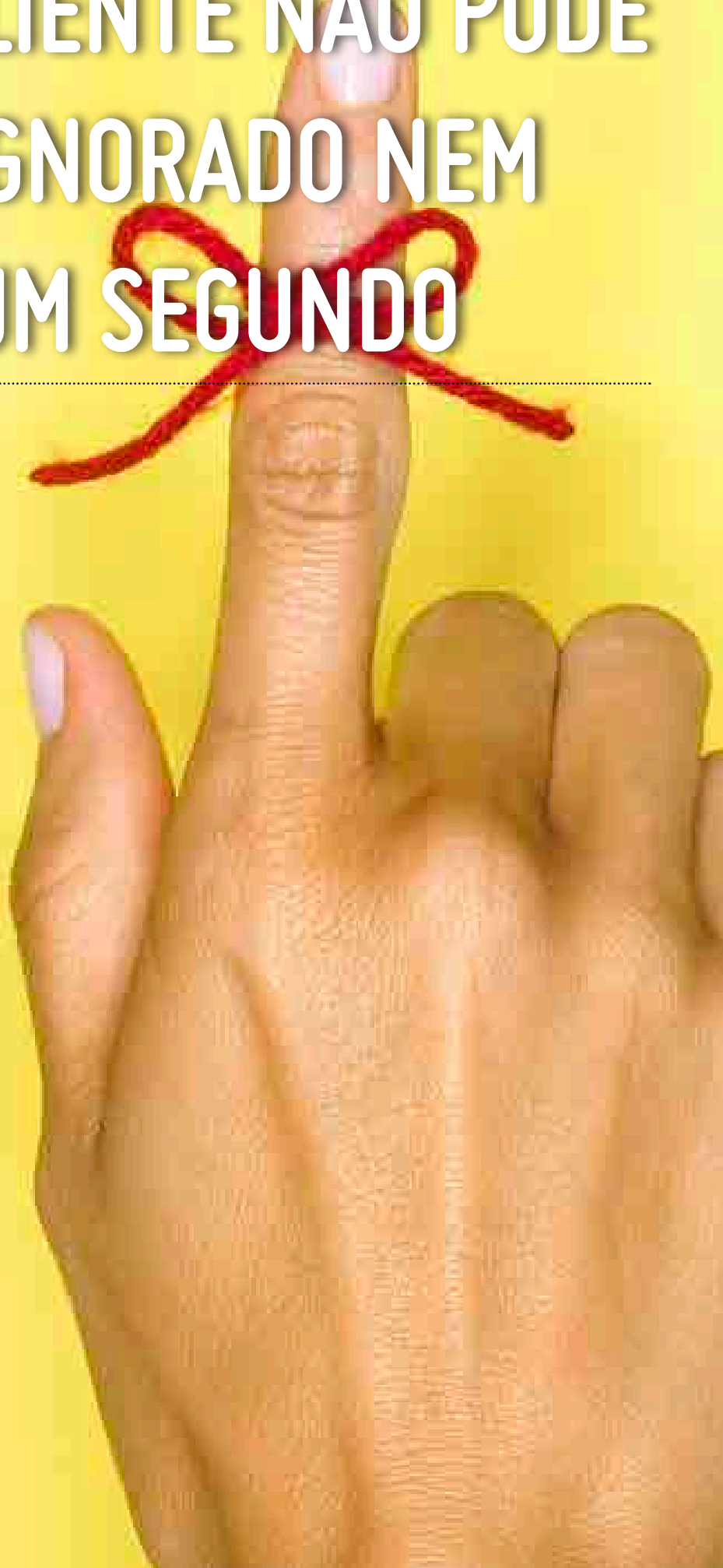
09 DAR OU RECEBER?

“Conheça profundamente seu negócio, seus custos, sua margem de lucro e ao invés de ser tomado pela expectativa de trabalhar com lucro máximo, trabalhe com o coração em sentido oposto”

Sempre se preocupe em dar algo aos seus clientes. Em minhas viagens como palestrante muitas vezes os horários são extremamente justos e em certas ocasiões mal tenho tempo de descansar entre uma cidade e outra. Certo dia em Belo Horizonte, chegando de outra cidade, parei em um hotel e pedi um quarto apenas para tomar um banho, cochilar um pouco, trocar de roupa e partir para minha apresentação ainda naquele fim de tarde. Claro que entendi que apesar de ficar poucas horas naquele hotel pagaria pela diária completa. Entretanto para minha surpresa ao fazer o meu check out, o mesmo recepcionista que me atendeu na entrada, surpreso, me perguntou se já estava indo embora. Expliquei minha situação de horários e pedi para que ele fechasse minha conta. Percebi que em minha nota o valor estava abaixo do que eu pensava pagar. Ao questionar aquele rapaz sobre o possível engano do valor, muito gentilmente ele me disse que não era justo cobrar a diária integral sendo que eu havia permanecido por tão pouco tempo. Sem que eu pedisse ou questionasse fui presenteado com meia diária. Não resisti e acrescentei um comentário à caixa de sugestões do hotel parabenizando a atenção e sensibilidade daquele recepcionista e à política de abençoar com justiça situações como aquela. Hoje, sempre que possível, me hospedo naquela rede de hotéis, muitas vezes sem fazer cotações de preço, afinal meu bem-estar também tem que ser levado em conta.

10

UM CLIENTE NÃO PODE
SER IGNORADO NEM
POR UM SEGUNDO



10 UM CLIENTE NÃO PODE SER IGNORADO

A cena é a seguinte: entro em uma loja para me informar sobre o preço e tamanho de uma camisa que havia gostado na vitrine. Num canto, está um vendedor atendendo um cliente e que em nenhum momento sequer dirigiu o olhar em minha direção, em outro canto mais um vendedor dedilhando furiosamente a tela de seu smartphone, e é claro, tratando de algum assunto mais importante do que atender a um cliente, e atrás do balcão uma moça mergulhada em papéis alternando seu olhar entre eles e a tela de um computador.

Ao me dar conta daquele cenário, depois de alguns instantes de absoluta solidão, fiquei com medo de que havia sido tomado por algum misterioso poder que havia me transformado em alguém completamente invisível, pois foi assim que me senti diante daquela desatenção. Depois de um bom tempo simplesmente saí pela mesma porta que entrei sem ser sequer abordado por algum deles. Me dirigi a outra loja que tinha um artigo semelhante na vitrine e da mesma maneira eu entrei, certamente um pouco apreensivo de que a história se repetisse.

“Ao me dar conta daquele cenário, depois de alguns instantes de absoluta solidão, fiquei com medo de que havia sido tomado por algum misterioso poder que havia me transformado em alguém completamente invisível, pois foi assim que me senti diante daquela desatenção.”

Logo na entrada percebi uma vendedora que, mesmo atendendo um cliente percebeu a minha chegada e logo dirigiu um largo sorriso em minha direção. Com um simples gesto, ela pediu para que eu aguardasse por um instante. Logo a seguir, enquanto seu cliente ia ao provador de roupas, ela veio até mim me cumprimentou, e pediu desculpas por

10 UM CLIENTE NÃO PODE SER IGNORADO

não ter me atendido antes pelo fato de estar com um outro cliente. Perguntou o que eu desejava e apontei para a camisa na vitrine. Muito ágil, ao perceber que seu cliente estava saindo do provador, mostrou-me o cabide onde várias daquelas camisas estavam expostas. Pediu para que eu ficasse à vontade e escolhesse quais daquelas gostaria de experimentar, porque em um instante viria dar mais atenção. Perguntou se gostaria de um café ou uma água, me apontando para uma máquina de café espresso. Me senti tão em casa, tão acolhido que acabei por tomar um café, e depois fui examinar aquelas camisas. Não percebi o tempo passar mas logo a seguir a moça voltou até mim e mais uma vez pedindo desculpas por não ter podido me atender antes, deu-me toda a atenção. Apenas para resumir, não somente comprei duas camisas, mas também saí com um cinto e um par de meias.

“A gentileza e a preocupação daquela vendedora em não permitir que eu me sentisse invisível e desprezado me cativou. E muito mais do que uma compra saí de lá com a certeza de que seria sempre bem-vindo”

A gentileza e a preocupação daquela vendedora em não permitir que eu me sentisse invisível e desprezado me cativou. E muito mais do que uma compra saí de lá com a certeza de que seria sempre bem-vindo. Certamente voltaria lá.

11

ESTEJA SEMPRE PREPARADO PARA AS RECLAMAÇÕES



11 ESTEJA SEMPRE PREPARADO PARA AS RECLAMAÇÕES

Pratique isso: Esteja sempre preparado para as reclamações. Aliás estimule o acesso às reclamações. Muitas vezes os clientes saem descontentes mas não falam naquele momento. Mas falarão aos amigos, vizinhos e nas redes sociais. Clientes sempre serão conquistados um a um, mas poderemos perdê-los às dezenas de uma só vez.

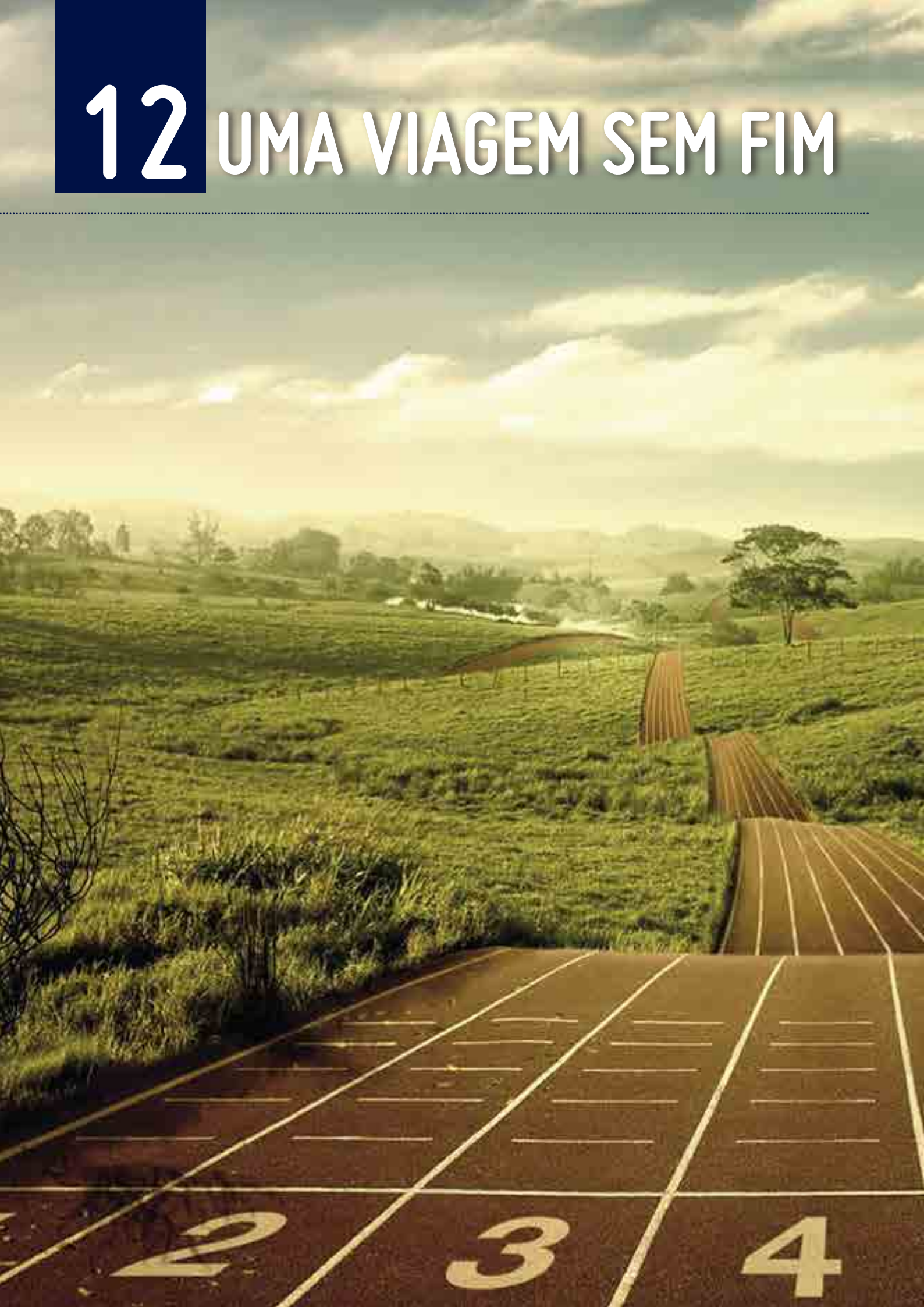
Muitos andam tão frágeis, tão estressados, tão próximos de um limite de paciência que qualquer crítica é levada imediatamente para o lado pessoal. Na verdade deveríamos, de uma maneira muito adulta e madura, considerarmos as críticas como alertas que podem ser muito úteis no aperfeiçoamento de nosso atendimento.

É certo que a maioria das críticas não serão aproveitadas. Provém de pessoas talvez irritadas, ou arrogantes, ou insensíveis, ou que tentam desabafar injustamente seus problemas pessoais no primeiro que lhes dê atenção. Entretanto em meio às críticas sempre haverá uma ou outra extremamente útil e verdadeira que representa algo que, de fato, estamos esquecendo ou não havíamos percebido antes. É o sábio conselho bíblico de “julgarmos todas as coisas e apenas retermos o que é bom”.

Nunca despreze as críticas. Ao contrário, abra canais para as críticas. E assim aprenda a ser um garimpeiro, que em meio a muita terra lavada, sempre acaba por encontrar uma bela pepita de ouro de muito valor.

“Pratique isso: Esteja sempre preparado para as reclamações. Aliás estimule o acesso às reclamações. (...) É o sábio conselho bíblico de “julgarmos todas as coisas e apenas retermos o que é bom”

12 UMA VIAGEM SEM FIM



12 UMA VIAGEM SEM FIM

Excelência é um conceito que não significa um lugar, um status, uma posição que foi alcançada. Não diga que você atingiu a excelência. *Desenvolva a humildade, que há em você, e aceite que essa viagem é muito longa.* O caminho para a excelência é longo demais para que possamos alcançar seu fim durante os anos de nossa vida, por mais que nos esforcemos para isso.

Nessa hora talvez você fique até bravo comigo, afinal estivemos juntos durante esta leitura para chegar a um lugar de excelência no atendimento a clientes, e a minha palavra final é que esse lugar não pode ser alcançado? Sim, meu caro leitor. *Mas aí é que está a graça do negócio.* Justamente pelo fato de ser inatingível, é que teremos condições de crescer, e crescer sem limites. Esse é o estímulo do desenvolvimento permanente que fez com que a humanidade evoluísse de uma forma impressionante desde os tempos das cavernas até as viagens espaciais.

Essa é a beleza da capacidade criativa e da genialidade divinas que diferencia o ser humano de qualquer outra espécie. *Cresça, se desenvolva, aprenda, deixe-se transformar em alguém melhor.* Não apenas para si mesmo, mas para a sua família e para toda a sociedade. Mantenha-se inconformado com o que você já alcançou e ao mesmo tempo grato por tudo o que já pode viver.

Pense que um dia você deixará uma herança na terra, e que não seja apenas material, afinal mais dia menos dia ela irá desaparecer. Deixe também algo maior e melhor: a sua colaboração para que as pessoas possam ter a chance de uma vida mais justa e feliz.

Vamos lá!
É possível. Eu creio.

Um forte abraço e seja sempre bem-vindo.



Escola de Vendas e Negócios

www.douglaslima.com.br