

O ENCANTAMENTO DO CLIENTE

Na economia moderna e competitiva, há uma grande preocupação de como dar um atendimento encantador ao cliente para que ele se mantenha fiel às empresas. Diante dessa preocupação, ouve-se comumente perguntas do tipo: “O que fazer para prestar um excelente atendimento ao cliente?” “Que estratégias inovadoras devem ser adotadas para encantar esse cliente que não quer ser fiel?”

Será que são necessárias estratégias tão inovadoras para esse encantamento? Ou será que há muitas regras simples, bastante eficazes, mas que estão no esquecimento daqueles que lidam diariamente com clientes? Ao invés de querer reinventar a roda, não é mais fácil colocar em prática aquilo que já se conhece bastante e sabe que funciona? É um caso a pensar.

Vejamos o que disse Peter Drucker: “Todas as inovações eficazes são surpreendentemente simples. Na verdade, o maior elogio que uma inovação pode receber é haver quem diga: isto é óbvio. Por que não pensei nisso antes?”

O cliente não está interessado em regras complicadas, mas sim em ações simples, práticas e eficazes que facilitem a sua vida quando está sendo atendido. É somente isso que ele quer e mais nada. Ah, se é só isso, então é muito fácil, não é mesmo? Na teoria sim, mas na prática nem tanto, porque depende muito de uma coisinha que se chama “atitude”. É aí onde está o diferencial entre as pessoas.

É comum ouvir-se empresários comentarem que seus funcionários são reciclados constantemente, mas não colocam em prática nada de novo. Da mesma forma, muitos profissionais de vendas e atendimento, ao participarem de seminários, palestras, cursos etc., vão à procura de regras mirabolantes de atendimento e fidelização de clientes. E quando se deparam com informações que já conhecem, dizem logo “isso eu já sei”. Não há dúvida de que muita coisa não é novidade. É o dia-a-dia do que é retratado na literatura e experiência no mundo dos negócios no mercado globalizado. Mas será que esse conhecimento está sendo bem utilizado?

Dentre alguns requisitos importantes para o aprendizado, dois deles merecem uma boa reflexão. Um é a repetição. Aliás, como se diz, a repetição é a mãe do aprendizado. O outro é a utilização. Do que adianta a pessoa conhecer um assunto de fundamental importância, capaz de fazer a diferença, e ainda ser sempre lembrado sobre ele, mas não coloca em prática?

Então quando se fala que a conquista de clientes é conseguida através de ações simples, do óbvio, muita gente fica admirada. Sabe por quê? Porque as coisas simples todo mundo conhece, mas, infelizmente, nem sempre as utiliza pensando que não funcionam. Aí está o grande segredo da excelência no atendimento ao

cliente e não nas estratégias mirabolantes que muitos estão buscando encontrar todos os dias.

Portanto, o diferencial não está nas coisas complicadas, mas naquelas bem simples, que já conhecemos de olhos fechados e negligenciamos na utilização. E, como se sabe, de nada vale conhecimento sem utilização, é como um tesouro no fundo do mar.

Assim como no Brasil tem milhões de técnicos de futebol, têm também milhões de profissionais de vendas e atendimento que se dizem conhecedores do que fazem. Todos têm a receita pronta de como fazer para atender bem e conquistar clientes, mas muitos não atingem seus objetivos porque nunca admitem que eles próprios estejam fazendo as coisas de maneira incorreta. E como justificativa, dizem que os clientes estão cada vez mais exigentes e complicados, requerendo estudos e mais estudos para se lidar com eles.

Realmente os clientes estão exigentes, pois hoje são eles que mandam no mercado, que ditam as regras de como querem e devem ser atendidos. Mas, ainda bem que as regras estabelecidas pelos clientes são facilímas de ser cumpridas. Não há nada fora do comum. É somente uma questão de bom senso, vontade, comprometimento e profissionalismo por parte de quem lida com eles.

* **Antônio P.B. Braga** é palestrante e instrutor de Vendas e Qualidade no Atendimento da **Sagra Consultoria em Vendas**. É autor do livro "**QUER VENDER BEM? DEIXE DE SER VENDEDOR!**" Co-autor do livro **GIGANTES DAS VENDAS** - Editora Landscape/VendaMais. sagravcv@terra.com.br