

## Atitudes... A Primeira Impressão é que Fica!

*“Quando você acrescenta um toque pessoal a um procedimento padrão o cliente irá lembrar de você. Se sua ação for impessoal é quase certo que ele irá ignorá-lo”. \* Gilclér Regina*

A primeira impressão é que fica. O silêncio provoca a suspeita. Se os funcionário ou vendedores não são espontâneos e se limitam as respostas de rotina, os clientes sentem-se inseguros e presumem o pior com pensamentos do tipo: *“ele não me quer aqui”* ou *“ele não gosta de mim”*.

É importante conversar com o cliente. Se você for à recepção de uma grande empresa, é provável que a atendente te dê apenas um crachá, faça os registros e te indique o local que deve ir. Nada mais! *É você que tem que conversar.*

Nos contatos telefônicos os primeiros segundos de uma ligação são reveladores da qualidade do serviço oferecido pela empresa. De vez em quando encontramos alguém com vida inteligente.

Saia de seu ambiente de trabalho e a seguir volte como se fosse um cliente. Qual a primeira coisa que você nota? As pessoas levantam a cabeça e sorriem quando você chega? O chão está limpo?

Se notar algo abaixo do padrão *nos próximos cinco segundos*, trate de corrigir a rota.

Vibração é o cliente sentir logo ao entrar que está prestes a fazer uma viagem inesquecível. Sabe que ali existe energia e entusiasmo e que tudo vai dar certo.

A regra é: Faça o cliente acreditar que ele é a pessoa mais importante do mundo.

É impossível separar a motivação do cliente da motivação do funcionário. *O comum pode ser transformado em extraordinário* e a palavra chave para conseguir este feito é a mais importante do dicionário: Atitude!

Pense nisso, um forte abraço e esteja com Deus!

\* **Gilclér Regina**, Escritor, Palestrante com reconhecimento internacional.  
Contato: 44-3227-0697 [gilcler@gilclerregina.com.br](mailto:gilcler@gilclerregina.com.br)