

# Gol do Cliente

\* GILCLÉR REGINA

O imediatismo típico de muitas empresas brasileiras faz com que seus líderes fiquem pensando nos efeitos de crises, de momentos difíceis, da crise globalizada da economia e esquecem de treinar o seu pessoal.

Não atendem pessoalmente os seus clientes, não conhecem mais os seus funcionários e quando perdem negócios, culpam a crise, o medo, e nunca se referem a sua equipe.

Dias destes fui, como cliente, fui a uma empresa. Ótimas instalações, local privilegiado, produtos excelentes, um orgulho para aquela cidade. Mas, o atendimento sofrível, de um pessoal não treinado, que não sabiam ao certo o que faziam ali.

Ou seja, o negócio tem tudo para dar certo, mas se complica naquilo que não acham o principal, pois não entendem que o cliente quer bons produtos, excelência no atendimento e isto inclui, além da rapidez um sorriso autêntico. E isto só vem com treinamento e contratação de pessoas certas para aquele tipo de trabalho.

Até acredito que as empresas jogam caminhões de dinheiro fora em treinamento por vislumbrar sempre a educação técnica, esquecendo-se de treinar motivação, atitudes, comportamentos.

Investem alguns milhões de reais na frota de caminhões e não investem uns poucos reais para treinar os motoristas que acabam arrebatando os motores, diferenciais, câmbios, pneus,...

O mercado é interessante, assemelhando-se a uma copa do mundo. É preciso conhecer muito bem o seu time e avaliar com exatidão como vai o time dos outros, quem são as estrelas dos concorrentes, quem está marcando gol.

Acontece que ao olharmos para dentro do nosso negócio, existem pessoas ótimas, marcando gols e atingindo os objetivos. Mas também teremos a oportunidade de vermos pessoas que estão marcando gol contra, que acham que o cliente é uma amolação, que nada vai dar certo.

O grande diferencial virá das empresas que promoverem um show no relacionamento e atendimento aos seus clientes.

Enquanto existem pessoas que choram, existem outros que vendem lenços... E tem muita gente que compra!

Qual o cliente que volta quando teve um tipo de atendimento na venda e outro numa eventual troca ou assistência técnica? Treinar atendimento a clientes é ganhar dinheiro e ver o negócio prosperar porque os clientes sentem que ali tem padrão, consistência, amor de verdade ao cliente.

É preciso reinventar o seu negócio, o seu trabalho, a sua visão de cliente e atendimento. É preciso eliminar os urubus, os profetas do caos, plantonistas do mal e pensar num mundo diferente. Vamos acreditar menos em notícias negativas e ter mais entusiasmo.

Vamos treinar mais a nossa equipe, criando verdadeiros campeões dentro de empresas campeãs. O Brasil é um elástico que não arrebenta nunca. Quem tiver dúvidas, volte ao passado e rebusque os discursos de Rui Barbosa, aquele mesmo, que ensinava inglês para os ingleses.

E verá que país é este que estamos construindo, apesar de todas as mazelas e corrupções onde a vítima acaba sendo sempre o povo. Imagine este país, esta pátria nossa e dos nossos filhos, pensando e agindo fortes, só em coisas positivas! Seríamos imbatíveis!

Pense nisso, um forte abraço e esteja com Deus!

\* **GILCLÉR REGINA - Palestrante de sucesso**, escritor de vários livros, entre eles os best sellers “No Topo do Mundo” e “Idéias que nascem do nada para o Estrelato” e “Sua vida não é uma questão de Sorte”. Já realizou mais de 1500 palestras. Tem clientes como General Motors, ZF do Brasil, ABAD, ABIN, Beauty Color, Pernod Ricard, Basf, Avon, Bacardi, Souza Cruz. Tem experiência internacional com palestras no Japão, Estados Unidos, Alemanha, Espanha, Portugal e outros países.

Contato: [www.ceag.com.br](http://www.ceag.com.br) [ceag@ceag.com.br](mailto:ceag@ceag.com.br)