

II Parte: Experiências de compras estão cada vez mais negativas...

3. Experiência de compra:

A indústria da hospitalidade está florescendo como resultado da vida moderna. Contudo, a parte mais problemática da experiência de um hotel tem permanecido mais ou menos inalterada a décadas: a recepção. Mesmo quando tudo já foi acertado antecipadamente pela agência de viagens.

Um hotel na Inglaterra está experimentando uma nova forma de atendimento para a recepção dos hóspedes. O hotel disponibiliza pequenas mesas redondas com um computador. Quando um atendente vê o hóspede sentado, leva seu palmtop, uma leitora de cartão de crédito, uma chave de quarto. Depois de ter feito o check-in ele poderá fazer também o pedido de bebida e comida para ser entregue no quarto.

4. Experiência de compra:

O tempo de espera. Se você perguntar a alguém quanto tempo gastou na loja, a pessoa normalmente responde com o dobro do tempo que realmente esperou.

Poucos varejistas percebem que, quando os clientes têm de esperar muito tempo na fila ou em outro lugar, qualquer período acima de cerca de 90 segundos distorce a noção de tempo e a impressão do serviço em geral torna-se negativa.

5. Experiência de compra:

Hoje em dia em qualquer loja de CD que você vá é possível ouvir as músicas antes de comprá-las. Isso é uma coisa boa, mas pense comigo: você já viu alguém ouvir música em casa de pé, parado, e olhando para o chão ou virado para a parede? Não! Se fizéssemos isso em casa, no mínimo achariam que não estávamos no nosso juízo perfeito e além do mais a sensação não é nada agradável. As lojas permitem ouvir, mas não estão levando em conta como as pessoas ouvem música.

Que tal reproduzir um ambiente gostoso com pufes e fones de ouvido com fios longos para permitir liberdade aos clientes se locomoverem e apanharem outros CD's nas estantes.

Prof. Menegatti é palestrante em Vendas, Motivação e Liderança. Autor dos livros "Desperte Seu Potencial Emocional" e "Talento é fazer coisas comuns de forma extraordinária". Dos DVD's "Campeão de Vendas", "O líder Influenciador" e "Desafios da Mudança".

Contato para palestra: www.menegatti.srv.br - palestras@menegatti.srv.br

Siga-nos pelo Twitter: @profmenegatti e pelo Facebook: Profmenegatti

Por que comprar pode ser uma experiência negativa? Saiba mais lendo este artigo do Prof. Menegatti...