

Pequenas Cortesias Que Encantam Clientes

O Que Fazer Para Encantar Um Cliente? Como Fazê-lo Voltar a Comprar? Como Fidelizar Clientes Através do Atendimento?

Com o passar do tempo as exigências das sociedades vão mudando rapidamente e, conseqüentemente, as alterações nas expectativas sociais alteram a relação entre consumidores e empresas. À medida que os consumidores vão se tornando mais conscientes de seu papel, eles se tornam cada vez mais exigentes e seletivos quanto aos seus fornecedores de produtos e serviços.

Atualmente, o atendimento aos seus desejos e às suas exigências passou a ser considerado um fator determinante para a conquista e a manutenção dos clientes, pois na verdade eles são a razão da existência das próprias organizações.

Porém, na tentativa de encantá-los e fidelizá-los talvez não seja necessário que as empresas invistam muitos recursos financeiros, pois é possível atender os desejos dos consumidores apenas com pequenas cortesias “encantadoras”, tais como:

_ Após dirigir durante horas na volta de uma viagem de negócios, resolvi ceder ao cansaço e decidi passar a noite em um hotel à beira da estrada. Fui gentilmente atendido por uma recepcionista cativante que me saudou com alegria e instalou-me num quarto, exatamente quatro minutos após a minha chegada.

Impressionado com a rapidez e a praticidade passei a observar os móveis que compunham o ambiente, quando então me deparei com uma lareira e um fósforo em posição perfeitamente alinhada para ser utilizado a qualquer momento e, nesse momento, comecei a acreditar que estava com sorte.

Tomei um banho, troquei de roupa e me dirigi ao restaurante para experimentar uma das refeições mais deliciosas de toda minha vida. Fazia muito frio naquela noite e, após o jantar, estava ansioso para voltar ao quarto e me esquentar na lareira que eu tinha visto. Ao entrar no quarto percebi que alguém havia se antecipado a mim, pois o fogo da lareira já estava aceso e aquecia todo o cômodo. A cama estava impecavelmente arrumada, os travesseiros alinhados e sobre eles um punhado de balas de hortelã.

Na manhã seguinte acordei com um estranho barulho e, quando fui investigar, deparei-me com uma cafeteira ligada por um “timer” automático preparando meu café. Ao lado, um cartão que dizia: “Sua Marca Predileta de Café. Bom Apetite e Tenha Um Bom Dia”.

Como eles poderiam saber qual era minha marca preferida de café? Enquanto pensava nisso ouvi um leve toque na porta e, quando abri, me deparei com o jornal do meu estado. Aí me lembrei que, ao terminar o jantar, o garçom havia me oferecido um café e perguntado se eu tinha alguma marca predileta de café e de jornais.

Ao deixar o local eu me sentia feliz e encantado com o atendimento. Mas, o que esse hotel fez de tão especial para me sentir dessa forma? Na verdade eles só disponibilizaram pequenas cortesias como uns palitos de fósforos, algumas balas, um café e um jornal.

Nunca se falou tanto como hoje sobre a importância de as empresas construírem uma boa relação com seus clientes e, em função disso, milhões de reais são

gastos em mirabolantes planos de marketing. No entanto, percebe-se claramente que os clientes estão cada vez mais insatisfeitos e desconfiados.

Muitas empresas investem enormes somas para reformarem suas lojas, mudarem suas prateleiras, trocarem suas embalagens e acabam se esquecendo das pequenas coisas que realmente encantam as pessoas. O valor das pequenas cortesias conta muito na valorização do relacionamento com os clientes e, para isso, pequenos procedimentos são importantes. Pequenas coisas que se tornam grandes e que – sob o ponto de vista do cliente – podem fazer a diferença.