

Será que “Treinam” para Atender Mal?

*“Algumas empresas jogam um caminhão de dinheiro fora porque treinam mal e sem foco” **
Gilclér Regina

Estes dias entrei num **supermercado** que fica próximo da minha residência, dirigi-me a **padaria** e a pessoa que em atendeu estava com uma “**carranca**” de por medo.

Depois passei no açougue e o atendimento também foi ruim. Resolvi fazer um teste, peguei umas frutas e na hora da pesagem, dá-lhe mau atendimento. Finalizando a compra fui ao caixa e com mil perdões, o pior de todos os maus atendimentos.

Fiquei pensando, será que isso só acontece comigo? Eu que faço palestras, pesquiso esse assunto sempre. Então falei com outras pessoas, amigos da região e eles me apontaram para o mesmo problema naquela empresa.

Então fiquei pensando comigo mesmo: será que “**treinam**” para atender mal? Eu sei que essas pessoas convivem com pressões de resultados, enfrentam vários tipos de desafio, desde o mau humor gratuito de um cliente até aquele idoso que passa no caixa reclamando de tudo e de todos, inclusive falando alto para todo mundo ouvir a sua própria depressão.

É por esta e por outras que tem que treinar, treinar e treinar e some-se isso a educar, educar e educar. Tem que treinar até para oferecer um sorriso genuíno e gratuito.

Quando eu disse “**treinar**” para atender mal eu me refiro ao descaso de alguns para com o treinamento de equipes, de atendimento e neste caso, apenas posso dizer que a concorrência agradece.

A propósito disso, no dia seguinte fui ao **shopping** numa **loja famosa de cosméticos**, franquia presente em todos os shoppings do nosso país. Minha intenção era comprar um presentinho de aniversário para minha sobrinha.

O atendimento foi tão desprezível que de duas uma, ou a atendente não é treinada e não tem nenhum foco em vendas e cliente ou se acha a **Rainha da Inglaterra** e **acha que eu como cliente sou seu súdito** daqueles que se curvam no tapete quando ela passa.

Não preciso ir longe para dizer que saí da loja abobalhado com o mau atendimento e fui à outra ala do shopping numa outra franquia de cosméticos, concorrente e fiz minha compra lá.

Tem muita empresa ainda que joga um caminhão de dinheiro fora em treinamento. Parece até antagonismo de minha parte, que vivo disto. Essa minha percepção, ao longo de tantos anos convivendo com treinamento de empresas, é perceber que treinam técnicas, produtos, sistemas e **não treinam comportamento, motivação, atitudes.**

Afinal, você pode treinar como ligar a máquina, coloca-la em movimento, mas se a boa vontade e a auto-estima estiverem em baixa, eles até quebram a máquina de propósito e **o molho sai mais caro que o peixe.**

Treinam o motorista para as técnicas de direção, tráfego, movimentação de mercadorias, leis fiscais e de trânsito e **não treinam comportamento** e mais tarde a empresa enfrenta problemas com desvio de combustível, pneus arrebentados, satélites burlados, diferenciais estourados. E neste caso, **quem paga o pato é a empresa e o cliente.**

Para registro: A regra do sucesso é ser simples, ter humildade e treinar muito.
Treinar sempre!

Educar sempre!

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 2500 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 ceag@ceag.com.br