

Uma Empresa sem Rosto!

*“Para encorajar os funcionários a se interessarem pelos clientes, os chefes precisam se interessar pelos funcionários”. * Gilclér Regina*

Essa é uma questão importante: Como esperar que a equipe se importe com o cliente se o chefe não demonstra se interessar pela equipe?

Nada afasta mais clientes do que a negligência. A maioria é tolerante quando as coisas não dão certo, mas não se conforma quando percebe que ninguém está interessado em resolver o seu problema.

Imagine situações como vôos cancelados e ninguém dá informação ou quando o novo computador simplesmente para de funcionar e a assistência não vem ou ainda quando o funcionário da concessionária mostra-se desinteressado talvez pensando que você não tenha o dinheiro para aquele produto.

O cliente se sente insignificante, desamparado e essa depressão é causada por uma empresa sem rosto. *A sensação que você tem é que não dão a mínima pra você* e até parece que a empresa e os vendedores não vivem de vendas. Imagine companhias telefônicas, planos de saúde, bancos, consórcios, empresas públicas e outros que não mostram o rosto a não ser no momento da mensalidade, do boleto, do dinheiro entrando...

Nada é mais importante do que a confiança e o respeito mútuo no atendimento a clientes... e isso acaba gerando um interesse genuíno e que consolida em resultados.

O interesse pelo outro é um sentimento, não um pensamento.

O que acontece quando o motorista de táxi se dá ao trabalho de abrir a porta e te ajudar com sua bagagem? Ou ainda a funcionária que pede desculpas explicando que o sistema está fora do ar? Você sente respeito.

O que acontece quando um banco envia a mesma e horrorosa carta-padrão para todos os clientes? Você sente raiva e desprezo. Bem que essa carta poderia vir ao menos assinada pelo seu gerente local.

Os clientes o julgam pelo seu grau de interesse. Não é difícil personalizar uma relação profissional, um atendimento excepcional. É preciso vontade e atitude. É preciso treinar sempre para não sair do foco.

O cliente, no momento do atendimento é a pessoa mais importante do mundo.

Pense nisso, um forte abraço e esteja com Deus!

Gilclér Regina, Escritor, Palestrante com reconhecimento internacional.
Contato: 44-3227-0697 gilcler@gilclerregina.com.br