

A magia do atendimento para encantar e surpreender clientes

Neste novo mundo, das redes sociais, da Internet, e da interatividade, o poder foi transferido do vendedor para o comprador. Estamos vivendo a “era do capitalismo do cliente”, e para garantir a sobrevivência das empresas, o cliente é a sua única fonte de receita e lucro

Rosival Fagundes

“Afável”, “agradável”, “educado”, “cortês”, “polido”, “solícito”, “respeitoso”. Quem não gostaria de estar cercado de pessoas comprometidas com todas essas qualidades, na hora de fazer negócios?

Neste novo mundo, das redes sociais, da Internet, e da interatividade, o poder foi transferido do vendedor para o comprador. Estamos vivendo a “era do capitalismo do cliente”, e para garantir a sobrevivência das empresas, o cliente é a sua única fonte de receita e lucro.

Para o ex. vice pres. da **Disney**, *Lee Cockerell*, o atendimento ao cliente deveria ser prestado de modo mágico, para encantar e surpreender todos os indivíduos, sejam eles, clientes internos e externos. Depois de muitos anos de experiência na Disney, o autor do livro “**A magia do atendimento**”, *Lee Cockerell*, desenvolveu uma série de lições indispensáveis para a prestação de serviços extraordinários. Seleccionamos aqui

“ 10” lições essenciais para realizar um atendimento mágico:

Lição n 1: **Seja profissional.** Esteja sempre pronto, no momento certo e no tempo certo, seja pontual e procure se empenhar ao máximo. *“Não se vista para o emprego que tem, mas para o emprego que deseja ter”.*

Lição n 2: **Trate todos os clientes como trata as pessoas que ama.**

Cada um dos seus clientes é um indivíduo com desejos e necessidades individuais, eles também querem se sentir valorizados e respeitados, portanto, se o cliente não fechar uma compra na primeira vez, não deixe de acompanhá-lo até a porta da loja, e diga que espera que ele volte sempre.

Lição n 3: **Ouçã com atenção.**

Procure dar toda a sua atenção ao cliente. Não interrompa e não se envolva com outras tarefas. Falar demais e ouvir de menos, é só um hábito, e os hábitos podem ser mudados. Nunca responda antes de o cliente terminar de falar.

Lição n 4: **Lapide as palavras.**

O relacionamento duradouro depende de uma boa maneira de se comunicar, e as palavras têm o poder de manter a confiança. Palavras têm o poder de desanimar ou motivar. Use sempre palavras com uma conotação otimista, a exemplo de: *“com certeza”, “sem dúvida” e “pode deixar”.* Use expressões do tipo: *“Como posso ajudá-lo?” “será um prazer”, “o que posso fazer por você?”*

Lição n 5: Fique sempre à disposição.

“Se tiver um cliente na loja, não fique no depósito”. Até mesmo na loja virtual, deixe sempre um pessoa de prontidão para atender o telefone, se um cliente ligar reclamando ou desejar tirar alguma dúvida.

Lição n 6: Não faça promessas que você não pode cumprir.

A garantia da excelência no atendimento, e de serviços de qualidade têm destaque e com informação fácil de entender. O Cliente precisa saber como entrar em contato para solicitar o cumprimento da garantia. Se for um site? Qual é o endereço do site? Por e-mail: qual é o endereço do e-mail? Por telefone? Para qual número ele deve ligar?

Lição n 7: Trate todo cliente como se fosse um cliente fiel.

Ofereça sempre um tratamento especial logo na primeira compra, no primeiro instante que o cliente entrou na loja. Clientes mudam de loja a procura de melhores preços e melhores serviços.

Lição n 8: Saiba a diferença entre necessidades e desejos.

Se o objetivo é que os clientes continuem voltando, comprando mais vezes e elogiando o seu atendimento, não basta entregar o que eles precisam satisfazendo somente as necessidades. É preciso oferecer aos clientes o que eles desejam, benefícios, *status* e a realização de sonhos...

Lição n 9: Jamais discuta com um cliente.

“O cliente tem sempre razão”. No papel de gerente ou dono da loja, certifique-se de que seus funcionários saibam que devem ser sempre respeitosos ao lidar com os clientes, por mais que o cliente tente irritá-los.

Lição n 10: Surpreenda seus clientes com algo a mais.

Use da criatividade e da imaginação para surpreender os clientes, dando-lhes algo a mais quando não estiverem esperando. O bar que anuncia uma promoção do tipo: *“Tome o primeiro Chopp e ganhe o segundo”.* As pessoas vão sair por aí falando bem da empresa, para amigos, parentes, familiares, fazendo propaganda boca a boca positiva, e compartilhado nas redes sociais os produtos e serviços de qualidade.

Fonte: A Magia do atendimento – Lee Cockerell . Editora Saraiva. 2013

Fonte: <http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/a-magia-do-atendimento-para-encantar-e-surpreender-clientes/75131/>