

## 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/>