

COMO ENCANTAR CLIENTES.

Há alguns anos, a preocupação das empresas era com o produto. Atualmente, as coisas mudaram, e o principal foco empresarial é o cliente. Para um cliente não existem pequenos problemas, e tudo o que está relacionado a ele é prioridade. Deus perdoa; o cliente não!

Numa era de competição, quando a cada dia é lançado um produto novo e muitas empresas fecham as suas portas, só sobrevivem as empresas que oferecem um "algo a mais" para conquistar clientela. Eu diria que este "algo a mais" pode ser classificado como um "encantamento".

Mas o que quer dizer este "encantamento"?

Encantamento é a mágica que usamos para cativar alguém. Neste caso, este alguém a ser encantado e cativado é o nosso cliente.

Imagine-se com o poder de realizar uma mágica e que você tem em mãos uma cartola e uma varinha. O que você tiraria desta cartola para encantar o seu cliente?

- segurança
- bom humor
- um sorriso discreto
- um olhar sincero
- boa postura
- atendimento diferenciado e personalizado
- gentileza
- comprometimento

Enfim, tire da sua cartola mágica tudo o que você acredita que possa encantar alguém. O carisma também é fundamental na arte de se relacionar bem com as pessoas. A fisionomia e a expressão facial deve ser leve e transparente. Todo encantamento tem um sentido verdadeiro desde que seja usado no dia-a-dia com os nossos colegas de trabalho e com a nossa chefia.

Expresse o seu carisma desde a porta de entrada da empresa, não se esquecendo de que o segurança, a recepcionista, o mensageiro, a copeira, o faxineiro, enfim, todas as pessoas da empresa, independentemente da função que elas ocupam, merecem atenção e respeito mútuo.

Todos torcerão pelo seu sucesso e se tornarão seus aliados a partir do momento que você tenha esta torcida organizada, usando a tática do encantamento.

Usando esta dica como via de regra você adquire naturalidade, simpatia e respeito de todos e, assim, fica fácil encantar o cliente sem grandes esforços.

Certamente, no bairro onde você mora, há uma série de pizzarias bem próximas à sua residência, certo? Em qual pizzaria que você sempre faz questão de fazer pedidos?

Geralmente, naquela que, ao ligar, você recebe atenção do atendente, que já tem o seu cadastro e onde você é tratado pelo seu nome. Quando tratamos um cliente pelo nome, estamos usando a mágica do encantamento, oferecendo a ele um atendimento diferenciado e personalizado. O nosso nome, quando dito por outra pessoa, soa aos nossos ouvidos como se fosse uma melodia. Este foi o primeiro passo utilizado pela pizzaria para encantar a clientela: tratar os clientes pelo nome. Segundo passo: dar aos clientes toda a atenção do mundo demonstrando pela voz a satisfação e o contentamento por receber a sua ligação. Terceiro passo: o atendente pode continuar encantando o cliente com assuntos interessantes, como perguntas do tipo:

O senhor irá fazer um pedido diferente ou deseja repetir o pedido da semana passada?
É muito importante ter assunto para conversar com o cliente e saber os seus gostos e as suas preferências.

Quarto passo: oferecer um algo mais para se destacar e ser diferente do concorrente.

Ex: Você acaba de ganhar como brinde um refrigerante de dois litros além da borda da sua pizza poder ser recheada.

Quinto passo: comprometimento na rapidez e na eficácia na entrega da pizza.

Ex: A sua pizza será entregue em sua residência em, no máximo, 30 minutos.

Caso a promessa de entrega seja realizada em 20 minutos, o cliente terá a sua expectativa superada, vindo a ficar ainda mais satisfeito com o produto oferecido e com o atendimento prestado.

Para encantar o cliente que se dirige diretamente ao estabelecimento, pense em encantá-lo com pequenas gentilezas, como:

- abrir a porta para ele entrar
- encaminhá-lo a salas ou departamentos
- oferecer água e café
- pedir gentilmente que ele aguarde alguns instantes antes de ser atendido
- desculpar-se por eventuais imprevistos ou atrasos
- cumprimentá-lo com entusiasmo
- oferecer-lhe um sorriso
- acomodá-lo num assento

Oportunidades para uma gentileza não faltará nunca.

Quando você oferecer ao seu cliente um atendimento personalizado, e não padronizado, lembre-se das seguintes dicas, já comentadas nesta oportunidade:

- cumprimento cordial
- olhar sincero
- sorriso discreto

Você já praticará a arte de encantá-lo!

Encante o seu cliente expressando, de forma clara, a sua educação e todos os conceitos que têm de discrição, policiando-se ao máximo para não comprometer a sua conduta. Para isso, é necessário que você:

- fale baixo
- tome cuidado com assuntos comprometedores
- não faça comentários maldosos ou maliciosos sobre a concorrência, colegas de trabalho ou chefes, se vista com sobriedade
- mantenha uma boa postura física

Em suas atitudes, lembre-se que todo cuidado é pouco. Os nossos movimentos e gestos certamente serão analisados pelo nosso cliente.

A sua meta, a partir de agora, será encantar pelo menos três pessoas por dia.

E como você tem certeza de que está cumprindo bem a sua meta?

A partir do momento em que, ao colocar em prática os conceitos de encantamento, você venha a receber elogios pela sua atitude ou pelo seu comportamento. Faça um esforço, plugue-se consigo mesmo, com a família, com o trabalho e com os seus clientes. Para encantar você precisa dispor de muito amor, carinho e respeito, ingredientes básicos do sucesso pessoal e profissional.

Por Lívio Callado

* Lívio Callado é consultor especializado em Marketing Pessoal e Etiqueta Empresarial e proprietário da Essence Ética & Etiqueta. Já realizou consultoria para empresas como Telesp, Metrô, Yamaha, Hospital Sírio Libanês, Qualimax, HP e Banespa, entre outras. É colaborador de diversos jornais e revistas e escreve semanalmente para o jornal Carreira & Sucesso. Fonte: <http://www.catho.com.br> – jornal Carreira & Sucesso