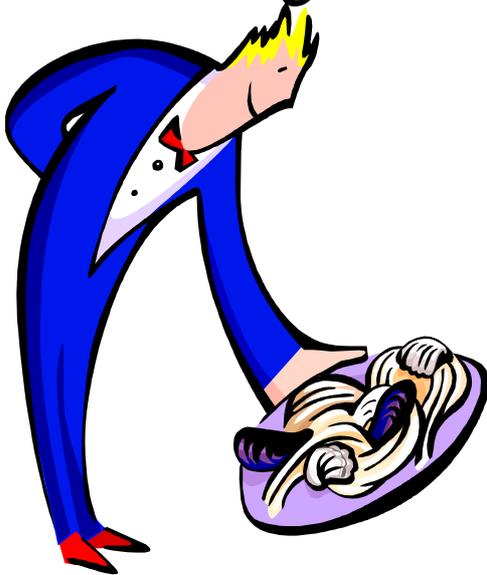


# Motivação & Sucesso

## O desafio global do "atendimento excelente"



Luiz Marins

O que mais me tem chamado a atenção aqui na Europa é a dificuldade das empresas em conseguir um bom atendimento aos seus clientes. Tenho conversado com muitos empresários, de vários setores, e todos são unânimes em afirmar que o maior problema que enfrentam é conseguir que seus colaboradores dêem um atendimento excelente a seus clientes. Em muitas lojas e restaurantes tenho encontrado atendentes e garçons brasileiros que, segundo eles, têm mais paciência e empatia no trato com clientes.

Discutindo a razão do mau atendimento nas empresas européias, os próprios dirigentes afirmaram que para se fazer um atendimento excelente é preciso humildade, paciência, disposição de servir e senso de urgência, virtudes nem sempre presentes no europeu moderno. O cliente sente uma ausência de comprometimento com suas necessidades e a impressão que se tem é que o atendente está prestando um enorme favor ao atendê-lo. A falta de paciência para explicar as diferenças entre produtos, formas de pagamento, condições de entrega, etc. parece ser a marca registrada de boa parte das empresas.

O problema, reconhecem os europeus, é que com o agravamento da crise econômica, os clientes estão se tornando mais seletivos e vencerão as empresas que forem capazes de prestar um atendimento diferenciado e excelente. Daí a preocupação em formar pessoas e motivá-las a atender bem, estar entre as maiores prioridades das empresas européias nos dias de hoje. Será diferente no Brasil?

A verdade é que, em momentos de crise, o atendimento excelente se torna ainda mais fundamental e poderá representar a salvação de muitas empresas. E quero lembrar que todas as nossas pesquisas têm mostrado que "atendimento excelente", na opinião dos clientes, significa: (a) falar a verdade; (b) cumprir o que prometer; (c) ser ágil e rápido; (d) fazer acompanhamento após a venda. Na crise somente sobreviverão os melhores. Assim, a empresa preferida será a que prestar o melhor atendimento, pois a cada dia que passa todos nós temos muitos concorrentes, com qualidade semelhante e preços similares aos nossos. Onde estará a diferença que fará com que o cliente opte pela nossa empresa?

Pense nisso. Sucesso!