

## Pequenas Cortesias Que Encantam Clientes

O Que Fazer Para Encantar Um Cliente? Como Fidelizar Clientes Através do Atendimento?

Com o passar do tempo as exigências das sociedades vão mudando rapidamente e, conseqüentemente, as alterações nas expectativas sociais alteram a relação entre consumidores e empresas. À medida que os consumidores vão se tornando mais conscientes de seu papel, eles se tornam cada vez mais exigentes e seletivos quanto aos seus fornecedores de produtos e serviços. Atualmente, o atendimento aos seus desejos e suas exigências passou a ser considerado um fator determinante para a conquista e a manutenção dos clientes, pois na verdade eles são a razão da existência das principais organizações. Portanto, na tentativa de encantá-los e fidelizá-los talvez não seja necessário que as empresas invistam muitos recursos financeiros, pois é possível atender os desejos dos consumidores apenas com pequenas cortesias "encantadoras", tais como: \_

Após dirigir durante horas na volta de uma viagem de negócios, resolvi ceder ao cansaço e decidi passar a noite em um hotel beira da estrada. Fui gentilmente atendido por uma recepcionista cativante que me saudou com alegria e instalou-me num quarto, exatamente quatro minutos após a minha chegada. Impressionado com a rapidez e a praticidade passei a observar os móveis que compunham o ambiente, quando então me deparei com uma lareira e um fôlego em posição perfeitamente alinhada para ser utilizado a qualquer momento e, nesse momento, comecei a acreditar que estava com sorte. Tomei um banho, troquei de roupa e me dirigi ao restaurante para experimentar uma das refeições mais deliciosas de toda minha vida. Fazia muito frio naquela noite e, após o jantar, estava ansioso para voltar ao quarto e me esquentar na lareira que eu tinha visto. Ao entrar no quarto percebi que alguém havia se antecipado a mim, pois o fogo da lareira já estava aceso e aquecia todo o cômodo. A cama estava impecavelmente arrumada, os travesseiros alinhados e sobre eles um punhado de balas de hortelã. Na manhã seguinte acordei com um estranho barulho e, quando fui investigar, deparei-me com uma cafeteira ligada por um "timer" automático preparando meu café. Ao lado, um cartão que dizia: "Sua Marca Predileta de Café. Bom Apetite e Tenha Um Bom Dia". Como eles poderiam saber qual era minha marca preferida de café? Enquanto pensava nisso ouvi um leve toque na porta e, quando abri, me deparei com o jornal do meu estado. À medida que me lembrei que, ao terminar o jantar, o garçom havia me oferecido um café e perguntado se eu tinha alguma marca predileta de café e de jornais. Ao deixar o local eu me sentia feliz e encantado com o atendimento. Mas, o que esse hotel fez de tão especial para me sentir dessa forma? Na verdade eles disponibilizaram pequenas cortesias como uns palitos de fôlegos, algumas balas, um café e um jornal. Nunca se falou tanto como hoje sobre a importância de as empresas construírem uma boa relação com seus clientes e, em função disso, milhões de reais são gastos em mirabolantes planos de marketing. No entanto, percebe-se claramente que os clientes estão cada vez mais insatisfeitos e desconfiados. Muitas empresas investem enormes somas para reformarem suas lojas, mudarem suas prateleiras, trocarem suas embalagens e acabam se esquecendo das pequenas coisas que realmente encantam as pessoas. O valor das pequenas cortesias conta muito na valorização do relacionamento com os clientes e, para isso, pequenos procedimentos são importantes. Pequenas coisas que se tornam grandes e que – sob o ponto de vista do cliente – podem fazer a diferença.

## Sobre o Autor

Professor, consultor e palestrante. Articulista do Jornal do Comércio (RJ) e co-autor do livro: "Trabalho e Vida Pessoal - 50 Contos Seleccionados" (Ed. Qualitymark, Rio de Janeiro, 2001). Por mais de 20 anos treinou equipes de Atendentes, Supervisores e Gerentes de Vendas, Marketing e Administração em várias empresas multinacionais de bens de consumo e de serviços. Elaborou o curso de "Gestão Empresarial" e atualmente ministra palestras e treinamentos "in Company" nas áreas de Marketing, Administração, Técnicas de Atendimento ao Cliente, Secretariado e Recursos Humanos. Graduado em Administração de Empresas, especialista em Marketing e Gestão Empresarial, com MBA em Marketing no Mercado Globalizado e complementação pedagógica. Contatos: jcss\_sc@click21.com.br ou [jcss\\_sc@yahoo.com.br](mailto:jcss_sc@yahoo.com.br)  
(21) 2233-1762 / (21) 9348-4170 / [www.profigestao.blogspot.com](http://www.profigestao.blogspot.com) <http://br.linkedin.com/pub/julio-cesar-s-santos/25/544/1b8>  
<https://profiles.google.com/u/0/professorjulio59/about?hl=pt-BR&tab=wh>