A excelência no atendimento como vantagem competitiva

No artigo abaixo, o palestrante motivacional e especialista em vendas Erik Penna comenta sobre a importância do atendimento de excelência como diferencial no mercado competitivo.

04/10/2016 12:08:22

*Por Erik Penna

Uma pesquisa feita pela revista Pequenas Empresas Grandes Negócios revelou que 61% dos clientes afirmam que ser bem atendido é um fator mais relevante do que o preço.

De fato, isto se comprova em nosso cotidiano. Quantas vezes entramos numa loja dispostos a comprar e pelo mal atendimento decidimos por não comprar? E o contrário também ocorre, pois às vezes entramos apenas para olhar, mas graças a um atendimento encantador, decidimos levar algum produto ou serviço que foi tão bem exposto pelo atendente vendedor.

Parece simples, mas isto dá verdadeiramente um ótimo resultado e pude comprovar frente às câmeras. Fui convidado para participar de um programa de TV para analisar o atendimento de algumas lojas no centro de São Paulo. Me lembro de 2 cenas que foram ao ar sobre este tema. Estava ao lado do repórter quando ele perguntou a um ambulante sobre as vendas e ele, sentado na cadeira, disse que estava muito ruim, que os clientes tinham sumido. Quando ele disse isso, um cliente se aproximou e o repórter, então, sugeriu que o ambulante fosse lá atender, mas ele respondeu: "Atendo sentado daqui mesmo". E, de forma passiva, com a mão segurando o rosto, indagou ao cliente: "Está precisando de alguma coisa?". A resposta do cliente foi: "Não, só estou dando uma olhadinha". E foi embora.

E veja que curioso, demos alguns passos e, na mesma calçada, há poucos metros deste primeiro, fomos surpreendidos pelo segundo ambulante que já nos recebeu em pé olhando nos olhos, com um largo sorriso no rosto dizendo: "Que bom que vocês vieram". O repórter repetiu a pergunta feita anteriormente, sobre como estavam as vendas. O segundo ambulante respondeu: "Melhor impossível, as vendas estão ótimas, melhor ano da minha banca".

Aí vem o mais espetacular. O repórter olhou para a banca do primeiro ambulante, comparou com a do segundo e perguntou: "Mas se o senhor está na mesma calçada, vende basicamente os mesmos

produtos no mesmo preço que o seu vizinho, como pode estar indo tão bem e o rapaz da banca do lado estar tão desanimado?”. Ele respondeu: “Os clientes querem carinho, atenção. Recebo todas as pessoas com alegria e otimismo”. E emendou com chave de ouro: “Eu tenho como missão de vida, independentemente do cliente comprar algo ou não, deixá-lo ir embora melhor do que quando ele chegou até mim”.

Este caso foi mais um onde ficou claro que o atendimento foi o diferencial decisivo do segundo, um empreendedor de verdade, perante o primeiro. Isso evidencia claramente a importância de treinarmos continuamente a equipe e identificarmos qual colaborador atende com excelência e, a partir daí, não medir esforços para reter este profissional de alta performance.

Vale lembrar, ainda, que um colaborador que atende bem e outro funcionário que atende mal geram o mesmo custo contábil na folha de pagamento da empresa no final do mês. Desta forma, é fundamental identificar também quem não pratica um atendimento de qualidade e jogar abertamente com ele sobre a necessidade da melhoria, treinar e dar as oportunidades antes de dispensá-lo. Mas é preciso deixar claro que o mercado está cada vez mais competitivo e que não há espaço para amadores ou funcionários descontentes que destratam consumidores ou potenciais compradores.

Quer aumentar as vendas, conquistar novos consumidores e fidelizar seus clientes? Torne a excelência no atendimento uma grande vantagem competitiva da sua organização!

* Erik Penna é palestrante motivacional, especialista em vendas com qualificação internacional, consultor e autor dos livros “A Divertida Arte de Vender”, “Motivação Nota 10” e “21 soluções para potencializar seu negócio”. Saiba mais sobre motivação e vendas em: www.erikpenna.com.br

Sobre o palestrante motivacional Erik Penna

Ministra palestras de motivação e vendas, realiza consultoria, possui MBA em Gestão de Pessoas pela Fundação Getúlio Vargas, pós-graduação em Administração e Marketing pela Universidade Paulista e graduação em Economia pela Universidade de Taubaté.

Aborda nas palestras ensinamentos baseados nas experiências vivenciadas por ele durante a sua carreira como executivo de vendas, professor, escritor, motivador de equipes e gestor corporativo. É autor dos livros “A Divertida Arte de Vender”, “Motivação Nota 10”, “21 soluções para potencializar seu negócio” e coautor dos livros “Gigantes das Vendas” e “Gigantes da Motivação”.

Site: www.erikpenna.com.br

Atendimento à imprensa

Patrícia Arantes – RZT Comunicação

www.rztcomunicacao.com.br

patricia@rztcomunicacao.com.br

Fones: (11) 5051-8142 / 99873-6008