

Como fidelizar clientes através do atendimento mágico?

No artigo abaixo, o especialista Erik Penna fala sobre como fidelizar clientes através do atendimento mágico.

19/10/2016 11:50:23

*Por Erik Penna

“Eu gosto do impossível porque lá a concorrência é menor.” (Walt Disney)

Com um mercado competitivo e uma concorrência cada vez mais acirrada, não adianta mais apenas atender o cliente, é preciso encantar e surpreender. Mas o que é surpreender? É fazer algo que o cliente não espera e exceder sua expectativa com eficiência, assertividade e agilidade.

Como palestrante motivacional de vendas e atendimento sempre digo isso em minhas apresentações, mas às vezes, aparece alguém para dizer que isso é muito difícil ou caro. Será mesmo que é tão difícil e oneroso?

Realizei um curso junto ao Instituto Disney de Orlando-EUA, e lá escutei uma história inesquecível sobre como um atendimento pode realmente encantar e surpreender positivamente as pessoas.

Num dia ensolarado na Flórida, um garoto e seus pais foram visitar o Magic Kingdon, principal parque da Disney na cidade de Orlando-EUA. Aguardavam ansiosos na fila do Pluto para viver uma experiência marcante, pois o garoto queria ver o personagem de perto e, principalmente, levar para casa o autógrafo do cachorro amarelo mais famoso do planeta.

Eles deixaram para ir nesta atração no final do dia, justamente para encerrar com chave de ouro a viagem e o dia no parque. Mas o inesperado aconteceu. Por algum imprevisto, bem naquele dia a fila demorou mais do que o normal e, quando chegou a vez do menino, um membro do elenco (é como são chamados os funcionários na Disney), se apresentou. Ele disse que a atração faria uma pausa de 20 minutos para o personagem realizar uma breve refeição e, na sequência, direcionou o Pluto para o lanche. Neste instante, os pais olharam o relógio e informaram ao filho que não poderiam mais esperar, pois já era tarde e eles precisavam sair correndo para arrumar as malas no hotel e pegar o voo. A alegria do garoto, então, se transformou numa grande frustração e ele começou a chorar, até tentou argumentar para que pudessem esperar, mas os pais continuaram em direção à

saída do parque.

Repare: não estamos livres que aconteça algum problema, pois isso ocorre em qualquer lugar, até na Disney ou na nossa empresa. A questão é como cada integrante da nossa equipe é treinado para solucionar e surpreender os clientes!

Voltando à história acima, ocorreu o seguinte: Um membro do elenco que passava pelo local presenciou a cena, percebeu o desapontamento e o choro do menino e agiu rapidamente. Ele foi ao encontro dos pais, perguntou o que estava acontecendo e, após a explicação deles, o funcionário pediu desculpas e perguntou se eles estavam hospedados em algum hotel da Disney. A mãe confirmou que sim e, após ser solicitada, informou o número do quarto em que estavam hospedados. O colaborador lamentou e disse que iria tentar fazer algo. E, de fato fez: a diferença. Ele comunicou pelo rádio o ocorrido para o responsável do parque, que ligou para aquele hotel e juntos providenciaram a surpresa. Os pais e o garoto entraram no quarto e encontraram em cima da cama do menino um bilhete com os dizeres: “Me desculpe pelo ocorrido. Está aqui o que você tanto queria”. E, logo abaixo, o autógrafo do Pluto.

Uau! Realmente algo mágico, encantador, surpreendente. E, monetariamente, pare para pensar, quanto custou isso?

Fica claro nesta história a importância, a força do engajamento e o compromisso de cada colaborador com a missão da organização, em atender com excelência e aproveitar cada oportunidade para criar os momentos mágicos.

Atendimento nada mais é do que tratamento, ou seja, a forma de tratar as pessoas e, isso, pode significar mais do que resolver um problema, ou seja, reverter uma situação transformando uma frustração numa grande experiência. O menino levou para casa o autógrafo como se fosse um troféu, um momento que ficará guardado por muito tempo naquele papel e na memória também.

* 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