

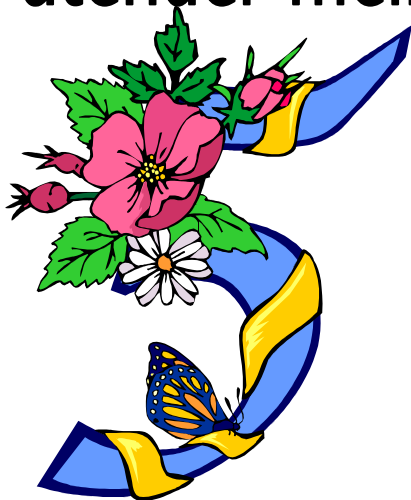


Motivaçã&Sucesso

28 de junho a 04 de julho de 2009

Cinco coisas que podemos fazer para atender melhor nosso cliente interno

Luiz Marins



Pensamos muito em nossos clientes externos. Fazemos reuniões sobre atendimento excelente a esses clientes e dizemos que são eles que "pagam nossos salários", etc. Porém nos esquecemos dos nossos "clientes internos", que, de fato, são os mais importantes porque são eles que atenderão bem ou mal "aqueles que pagam nossos salários". Aqui vão cinco coisas que podemos e devemos fazer para atender melhor nosso cliente interno:

1. Ter consciência de que o nosso colega de trabalho é tão importante quanto nosso melhor cliente. O relacionamento entre colegas de trabalho é fundamental para criar um clima de "prazer em trabalhar" que acabará melhorando a qualidade do produto que fabricamos ou do serviço que prestamos e também o atendimento ao cliente final, seja direta ou indiretamente;

2. Fazer um grande esforço de empatia que significa "colocar-se no lugar do outro". Mas lembre-se, que é colocar-se no lugar do outro, com a cabeça do outro, com a história do outro, com a realidade do outro. Muita gente se coloca no lugar de outra pessoa mas não se despe da sua própria realidade. Entender como os outros pensam e como agem pode ser um grande passo para melhorar o atendimento ao nosso cliente interno;

3. Ouvir, ouvir, ouvir. Ter paciência para ouvir o que diz o nosso colega de trabalho, nosso subordinado, nosso chefe é fundamental. Ouvir com atenção, com sentimento de escutar;

4. Cuidado no falar. Usar palavras certas. Tomar cuidado com o que diz, como diz, quando diz e para quem diz. Muitas vezes nossa forma de dizer as coisas podem complicar muito o relacionamento interno;

5. Lembrar que você não precisa gostar de uma pessoa para trabalhar com ela. Seja profissional. Temos nossas diferenças individuais. Você não precisa ter simpatia pelo seu colega de trabalho, seu cliente interno, mas tem a obrigação de atendê-lo com atenção, cortesia e rapidez.

Pense nestas cinco coisas simples e importantes. Nunca se esqueça que a qualidade do atendimento a nossos clientes internos é que fará a diferença no atendimento final aos clientes externos "que pagam nossos salários".

Pense nisso. Sucesso!



ANTHROPOS MOTIVATION & SUCCESS
motivacao@anthropos.com.br
www.anthropos.com.br