

Motivação & Sucesso

▶ Não cumprir o que prometer é o mesmo que mentir

Luiz Marins

Cumprir o que prometer e falar a verdade em qualquer circunstância é o que os clientes dizem ser as maiores características de um atendimento excelente. Esse é o resultado de uma enquete que fizemos com mais de trinta mil pessoas durante um período de dois anos.

O mais interessante foi que, na recorrência que fizemos sobre os resultados da pesquisa, constatamos que “não cumprir o que prometer” significa, para o cliente, o mesmo que “mentir”. Foram várias as pessoas que nos disseram que o funcionário da empresa fornecedora havia “mentido” porque não chegou na hora combinada. *“Ele disse que chegaria às 10 horas e só chegou ao meio-dia. É um mentiroso”* disse uma das entrevistadas, apenas para citar um exemplo.

Outra constatação interessante é que a maioria das reclamações em relação à mentira ou não cumprir o que prometer, refere-se a tempo. Não cumprir horários e prazos parece ser o que mais irrita os clientes.

Vale ainda ressaltar que a irritação do cliente em relação ao não cumprimento da palavra refere-se mais a coisas pequenas. Pequenas promessas não cumpridas foram as mais citadas. Também vale chamar a atenção que o cliente considera “mentira” quando a empresa não cumpre o que promete na publicidade.

Assim, mais do que equipamentos sofisticados e sistemas de última geração, o que o cliente realmente deseja é ser bem atendido e para ele, ser bem atendido significa falar a verdade e cumprir o que prometer em todas as circunstâncias. Daí a importância de cuidar dos detalhes na assistência técnica, no pós-venda, no *call center*, nas ocasiões de contato direto com o cliente. Daí a importância da comunicação interna para que todos os colaboradores saibam exatamente o que a empresa está prometendo a seus clientes, até na publicidade, para que todos se comprometam em falar a verdade e cumprir essas promessas.

Pense nisso. Sucesso!

