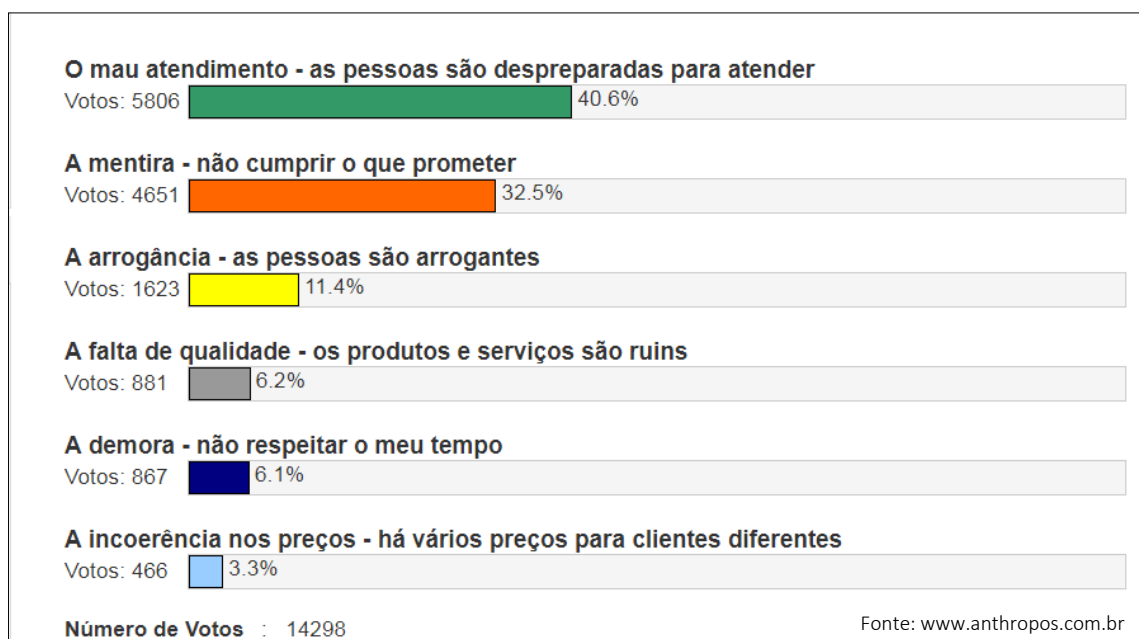


Motivação & Sucesso

O que mais irrita o cliente?

Luiz Marins



A razão pela qual venho falando há anos sobre o valor do atendimento excelente para conquistar e manter clientes é que as pesquisas comprovam que o que mais irrita um cliente é o mau atendimento.

A enquete acima, feita pela Anthropos com mais de 14 mil participantes, deixa bastante clara essa verdade, pois se somarmos as três primeiras perguntas, com mais de 10% dos votos e que se referem diretamente às caracte-

rísticas de um atendimento excelente teremos 84,5% que se irritam com pessoas despreparadas para atender, que mentem, não cumprem o que prometem e são arrogantes. E se ainda adicionarmos o quesito "a demora - não respeitar o meu tempo", essa soma vai a 90,7% !

É importante ressaltar que a qualidade do produto ou serviço ficou em quarto lugar, pois qualidade nem se discute mais. Ou seus produtos têm qualidade ou você

estará fora do mercado. O cliente não teria sequer buscado sua empresa se soubesse que a qualidade era duvidosa. Qualidade é obrigação!

O diferencial estará cada vez no atendimento excelente que como bem demonstra esta enquete significa conhecer o produto ou serviço (estar preparado), falar a verdade, não ser arrogante e ser ágil e rápido - respeitar o tempo do cliente. Todo o restante pode ser importante, mas não é essencial.

Para chegar à enquete acima, fizemos 20 enquetes antes dessa com 100 alternativas. Esta é o resultado já depurado de todas as anteriores. Além disso fizemos entrevistas para confirmar os resultados.

Assim, leve muito a sério o atendimento. Treine muito bem sua equipe e lembre-se que todos numa empresa devem ser responsáveis pelo atendimento excelente.

Pense nisso. Sucesso!

