

Todos vendem!

tioflavio.soubh.com.br

A empresária Luiza Trajano, em entrevista que virou uma febre nas redes digitais, argumenta com os apresentadores do programa Manhattan Connection que as pessoas olham preço, mas querem mesmo é atendimento. E quando é questionada por um dos seus "inquisidores", ela sustenta a ideia de que as pessoas precisam ser reconhecidas, acolhidas, entendidas e atendidas.

O grande problema do atendimento, no sentido amplo da palavra, que vai desde a recepção ao cliente quanto à satisfação dos seus anseios comerciais, tem sido a falta de preparo das pessoas, a falta de sensibilidade e civilidade de ambos os lados: a) clientes mal educados, que sequer cumprimentam as pessoas, já pautam a conversa e o atendimento pelo descaso e agressividade que abordam aqueles que estão ali prestando serviços; b) funcionários destreinados, insatisfeitos, inconformados e, muitas vezes, inábeis, que veem no trabalho uma oportunidade de ganho financeiro, exclusivamente, sem enxergarem outros ganhos maiores, como experiência, relacionamento, conhecimento, referência naquilo que entrega (seja um porteiro que abre a porta sem você pedir e te trata pelo nome ou um médico que dá atenção aos clientes, ouvindo-os: todos vendem).

Já que todos vendem, não adianta ficar parado no tempo: é necessário que todos se preparem, cresçam em conhecimento e em relações humanas, para que tenhamos os famosos "momentos da verdade", mas algo ainda mais importante: pessoas felizes.