

## A excelência no atendimento como diferencial decisivo nas vendas

23-Nov-2016

Nilton Gally Nestes tempos de crise no qual vivemos atualmente, a criatividade é principal ferramenta para alavancar o sucesso. Muitos empresários e gestores quebram a cabeça para ajustarem medidas inusitadas e prospectarem novos consumidores e, assim, vender mais. Uma arma agressiva bastante esquecida, ou muitas vezes deixada de lado, é o tratamento ao público. Um bom atendimento surte efeito a curto prazo e pode impactar, inclusive, o aumento de receitas do seu negócio. É bom lembrar que ter clientes satisfeitos é uma das melhores propagandas que sua empresa pode ter. Um bom atendimento ao comprador vai muito além de ser educado. Além de ser honesto, tratá-los bem não é um diferencial, mas sim uma obrigação. Em quantos restaurantes já deixamos de almoçar por causa do tratamento recebido? Quantas vezes já fomos para estabelecimentos que possuem uma qualidade inferior a outro mais conhecido por causa do atendimento? Mais de 90% de clientes voltam à empresa porque foi tratado bem e, por isso, sentiram-se à vontade naquele lugar. A principal dica que tenho é tratar o seu cliente como você gostaria de ser tratado! Pratique a empatia e entenda as necessidades daqueles que chegam em seu estabelecimento. Não venda seu produto, venda a solução e insista em ajudá-lo a ter sucesso. Parece fácil, mas não é. Lembre-se de que uma segunda chance para causar uma boa impressão é muito improvável, portanto surpreenda seu cliente com um tratamento excelente. Somente dessa forma, a probabilidade de insatisfação será reduzida a zero e tanto você quanto o consumidor só terão a ganhar. Nilton Gally é publicitário e empresário, especialista em marketing estratégico.