



# AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

[augusto@augustolima.com.br](mailto:augusto@augustolima.com.br)

(91)9982-8013

[www.augustolima.com.br](http://www.augustolima.com.br)

---

Esse é o objetivo de todos que prestam serviços ou comercializam produtos: ENCANTAR E SURPREENDER O CLIENTE e por tabela, fidelizar o mesmo. Mas qual a receita para fazer isso? Existe alguma fórmula?

Sim, existe uma fórmula e ela sempre esteve bem na frente de seus olhos e você nunca deu a devida atenção. Ela começa por você encantar seu cliente por meio de um fantástico atendimento. Esse é um caminho extraordinariamente eficaz para ser notado... pelo CLIENTE, a própria razão de ser de seu negócio. Encantar o cliente é um caminho gerador de grandes oportunidades, de crescimento profissional, de promoção; enfim, de sucesso!

Os serviços que você presta, fazem parte da cadeia contínua de eventos pela qual o cliente passa à medida que experimenta o serviço prestado por você e ele julga esses serviços a partir da maneira pela qual é tratado por todos aqueles que têm contato. Assim, treine bem sua equipe tendo consciência que esse atendimento é um elo importantíssimo da corrente de relacionamento com seu cliente. Por sua posição estratégica, deve ser fortíssimo e formado por profissionais competentes, conscientes e motivados.

E onde está a tal EQUAÇÃO DO ENCANTAMENTO DO CLIENTE?

Essa equação é uma relação direta entre a PERCEPÇÃO (como o cliente percebe o serviço ou o atendimento prestado por sua empresa. Essa percepção é única, ou seja, cada cliente tem uma percepção do serviço ou atendimento a ele prestado) e a EXPECTATIVA (é o que o cliente espera do serviço que você presta. Todo cliente tem uma expectativa de como vai ser tratado pela sua empresa, por você). Desta relação resulta a SATISFAÇÃO do cliente que é a relação entre o que ele viu (PERCEBEU) e o que ele esperava ver (EXPECTATIVA).

Agora muita atenção: a satisfação do cliente é relativa e é ele quem julga esse nível de satisfação com o atendimento ou serviço que você presta. A satisfação é como “gosto”, “não se discute”, acata-se. Lembre-se também que quanto maior for a expectativa do cliente, maior o risco desse cliente ficar frustrado. Cuidado para não levantar muito essa expectativa para além das reais possibilidades de sua empresa. Vemos muito essa situação no mercado quando muito se promete, mas pouco se cumpre para com a prestação de serviços, porque não se tem a capacidade e habilidade para justificar o prometido.



# AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

[augusto@augustolima.com.br](mailto:augusto@augustolima.com.br)

(91)9982-8013

[www.augustolima.com.br](http://www.augustolima.com.br)

---

Dependendo unicamente de você, esses são os três possíveis atendimentos percebidos pelo seu cliente:

**DESENCANTADO:** ocorre quando a PERCEPÇÃO do cliente é menor ou pior do que o esperado. O cliente é mal atendido. Experimenta uma situação pior do que ele imaginava encontrar. Ele fica frustrado, aborrecido, muitas vezes revoltado.

**NORMAL:** A PERCEPÇÃO do cliente é igual ao esperado. Você não cria problemas para o cliente, tudo ocorre “normalmente”. Entretanto, a pessoa que atende o cliente perde uma oportunidade única de ser diferente, de se destacar, de oferecer um excelente produto, de encantar e surpreender o cliente.

**ENCANTAMENTO:** A PERCEPÇÃO do cliente é maior ou melhor do que o esperado. O cliente experimenta uma situação de excelente atendimento; maior do que o normalmente dado por outras empresas ou pessoas. O cliente fica satisfeito, encantado, admirado e vai divulgar seu serviço. Você acaba de fidelizar mais um cliente!

Apreendeu? Agora faça sua escolha sabendo que a mesma sempre terá ônus e/ou bônus.

O processo de encantamento do cliente deve ser melhorado continuamente. Não pára nunca. Não só seu cliente, a concorrência também está permanentemente em mudança. Portanto, não fique parado. ENCANTE sempre seu cliente, com um FANTÁSTICO ATENDIMENTO!