



# 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)

---

Todos somos CLIENTES de todos, seja nas relações empresariais ou pessoais e em ambas poderemos perder negócios e amigos, bastando que não os atendamos da forma correta e de como os mesmos esperam serem tratados. Nada é mais importante que seu cliente, seu amigo. Você precisa saber que não importa quantos negócios feche e o quanto seja produtivo; se tratar mal seus clientes e amigos, eles vão lhe DEMITIR.

Se você pudesse ouvir os pensamentos dos clientes que aparecem na sua empresa ouviria o seguinte:

- "Trate-me bem, encante-me, que, além de voltar para comprar sempre, trago outros para comprar e contratar seus serviços; por outro lado, desencante-me, que, além de não comprar e não contratar seus serviços nunca mais, falarei mal de sua empresa, arruíno sua reputação, levando-o à falência".

Entenda que você deve trabalhar não para SATISFAZER OS DESEJOS e as EXPECTATIVAS do cliente, mas, para EXCEDÊ-LOS e SUPERÁ-LOS.

A satisfação do cliente já não basta. O cliente satisfeito é um cliente vulnerável. Ele troca de fornecedor. Quando um cliente diz que está satisfeito, na verdade, ele está informando que você não lhe cria nenhum problema. Saiba que isso não é mais suficiente. Você tem que DESENVOLVER FÃS de sua empresa e de seus serviços. Só um cliente encantado é um fã, este sim, além de voltar sempre, faz propaganda; mais, ele vende, de forma entusiasmada, seu produto ou serviço para vários clientes.

Você quer segurança no seu emprego e no seu trabalho? Quer fidelizar seus amigos? Então faça um cliente e um amigo feliz! Este é o outro lado da moeda. Em vez de maltratar o cliente e se dar mal, por que não encantá-lo, fazê-lo feliz? E se dar bem, não só garantindo sem emprego, mas, principalmente, seu crescimento profissional. No fundo, o cliente é a grande plataforma de lançamento de uma carreira de sucesso. Sua empregabilidade está nas mãos de seus clientes.



E aí lhe faço as seguintes perguntas:

- Até que ponto, você tem consciência sobre a dificuldade de obter um emprego ou serviço nos dias de hoje?
- Você tem consciência de quanto depende do cliente para manter seu emprego e serviço?
- Até quando os clientes gostam do seu trabalho?
- Você é elogiado pelos clientes?
- Os clientes notam, sentem sua falta, lhe procuram para atendê-lo?
- Você acha que é um profissional “dispensável” ou “indispensável”?

E aqui não vale sua resposta sobre você mesmo. É aquele elogio que você faz a si mesmo. Isso é autopromoção. O que vale é a opinião direta do cliente. Essa sim, tem um enorme peso na sua imagem e sucesso profissional.

Se o cliente está feliz, satisfeito, bem-sucedido com o produto ou serviço que você presta, com seu atendimento, ele vai comprar e contratar mais e mais; além disso, vai indicar-lhe para muitos outros clientes. Isso é lógica matemática pura e tudo inicia no atendimento ao cliente.

O cliente de hoje absorve com tamanha rapidez qualquer benefício que logo já está insatisfeito e quer mais.

Como exemplo cito o dinâmico mercado de eventos. A todo instante há gente “surgindo”, “entrando”, tentando e oferecendo condições especiais ao cliente. A concorrência (implacável) cresce em todos os setores da economia. Resultado? O cliente quer (exige insaciavelmente) cada vez mais, mais e mais! Cabe a você dar ou largar. Portanto, é preciso correr, para ficar no mesmo lugar. Se você quer melhorar sua posição, acelere!



# 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)

---

Para sobreviver nesse mercado, você tem que ter dois tipos de qualidades. A primeira é a QUALIDADE TÉCNICA, que diz respeito às habilidades para desenvolver tecnicamente seu trabalho. A segunda é a QUALIDADE RELACIONAL, que diz respeito à sua capacidade de se relacionar com as pessoas, particularmente com seus clientes.

Antigamente, para um profissional se dar bem, bastava ser TECNICAMENTE competente. Hoje, não. Ser bom tecnicamente é requisito, é condição necessária, mas não suficiente. A outra parte, de importância crescente, depende da habilidade de relacionamento que você tenha com seu cliente.

Lembre-se que falhas na QUALIDADE TÉCNICA podem ser superadas por uma excelente QUALIDADE RELACIONAL; já o inverso, não. Nada faz um estrago maior que um mal relacionamento com o cliente.

Agora reflita:

- O que você tem feito por seus clientes?
- Você faz apenas o necessário? Ou extrapola fazendo “algo a mais”?
- Tem aproveitado as oportunidades que aparecem para fazer um “algo a mais”?
- Você cria, inventa novas oportunidades, “situações” para fazer “algo a mais” pelo cliente?
- Efetivamente, o que você pode fazer de “algo a mais” pelos seus clientes?

Você deve fazer as coisas tão surpreendentemente bem que seus clientes se tornem, não meros defensores, mas, sim, verdadeiros apóstolos de seu negócio.

Finalmente saiba que não basta somente não maltratar o cliente; não basta ser normal,



# 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)

---

fazendo o que todo mundo faz; é preciso exceder, extrapolar, fazer com que o cliente tenha uma experiência única e SURPREENDENTE!

DEFINITIVAMENTE, O SUCESSO DO CLIENTE PASSOU A SER A “MEDIDA” DO SEU SUCESSO!