



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

A logística e infra-estrutura de seu negócio é fantástica e invejável, mas, depois de conversar com o cliente ele desiste de fazer negócio com você ou não retorna. Você se pergunta: "o que fiz de errado?", ou "será que falei algo que não devia?". Saiba que o problema pode estar em você não se colocar no lugar do cliente e valorizar as necessidades e desejos do mesmo. A isso se dá o nome de EMPATIA. Como está a sua? Saiba que EMPATIA é a capacidade de se imaginar no lugar de outra pessoa para compreender o que ela está sentindo. Ter empatia é procurar "colocar-se no lugar do outro". Na situação de atendimento, a capacidade de estabelecer empatia é muito importante porque funciona como um FACILITADOR. Se atender significa satisfazer as necessidades do cliente, quanto mais se compreender suas necessidades, mais fácil será atendê-lo e garantir o sucesso de seu negócio. Uma breve reflexão ajuda a entender melhor o CONCEITO de empatia. Imagine uma situação extrema, como a de uma pessoa diante da perda de um ente querido. Quando alguém diz: "Eu sei o que você está sentindo", em geral, tal frase estimula a seguinte resposta: "Não, você não sabe. Só eu sei o que sinto". Não é possível saber o que o outro sente, mas pode-se COMPREENDER, perceber o sentimento a partir do ponto de vista da outra pessoa. Colocar-se no lugar do outro não significa tentar ser o outro, mas a disposição de ver as coisas com "OS OLHOS DO OUTRO" faz com que se tenha uma visão mais abrangente e se possa ver uma mesma situação de diferentes ângulos. Desta forma, você poderá perceber aquilo que seu cliente quer e atender suas necessidades, motivo pelo qual ele procurou seus serviços. Fácil assim, percebeu? Quando se estabelece a empatia, torna-se maior a compreensão do outro e do problema em questão, o que faz com que a resolução seja encontrada mais facilmente. No atendimento, a empatia tem uma grande importância, pois o grande objetivo é satisfazer as EXPECTATIVAS do cliente. Nem sempre é fácil estabelecer empatia com uma pessoa. Em geral, temos mais facilidade em compreender um problema ou situação quando estão mais próximos da nossa realidade. É mais fácil compreender a ansiedade de alguém que apresenta uma queixa, se você já passou pelo mesmo problema. Contudo, a possibilidade de compreender o problema do outro se torna maior quando existe uma predisposição favorável, uma postura aberta para entendê-lo. Essa abertura depende de nossas experiências individuais, mas, sobretudo, depende de nosso interesse em considerar o problema em profundidade. Aqui a premissa é: PENSE COMO SEU CLIENTE E NÃO COMO VOCÊ! Em geral, quando o cliente procura o atendimento, ele tem uma necessidade que o deixa ansioso, excitado, preocupado e mesmo nervoso. Em qualquer caso, ele estará afetado emocionalmente. Por isso, saber compreendê-lo nesse momento é fundamental e você tem que estar preparado para demonstrar compreensão. Imagine o que sente um cliente que está "alterado" por não conseguir solucionar um problema ao ouvir: "Não precisa ficar nervoso!" Como será que ele se sente ao ouvir essa frase? O que não foi dito, mas pode ser deduzido nas entrelinhas? Está subentendido: "Não precisa ficar nervoso porque o motivo que o deixou assim não tem a menor importância. Não seja exagerado!". Quem consegue permanecer calmo ao ouvir essa mensagem? A pessoa está sendo desconsiderada, seus motivos estão sendo desconsiderados, então... O que fazer? A questão principal é lembrar-se de alguma vez em que você já passou por isso. Em algum momento alguém já o tratou assim? Como você se sentiu? Quando você percebe o que a pessoa sente nessa posição e realmente se identifica com seu sentimento, torna-se



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

naturalmente mais interessado em ajudá-la. Atender passa, então, a ser mais do que simplesmente resolver a solicitação do cliente, pois essa tarefa será feita com dedicação. ATENDER BEM é uma habilidade que decorre da COMPETÊNCIA para o relacionamento interpessoal. O profissional que atende deve levar em consideração os ARGUMENTOS que estão sendo colocados e estar preparado para compreendê-los e estabelecer a empatia. Para isso, é importante considerar que as pessoas têm pensamentos, crenças, desejos e valores muito distintos e que é preciso RESPEITÁ-LOS mesmo que sejam diferentes ou até contrários aos nossos. AGORA PARE, PENSE, SINTA SEU CLIENTE E ATENDA ÀS NECESSIDADES E DESEJOS DELE E NÃO AS SUAS.