



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

Provavelmente você já deve ter ouvido empreendedores ou vendedores usarem essas duas palavras sem saber exatamente o real significado das mesmas. Talvez você mesmo deve ter desejado SER BEM ATENDIDO ou BEM TRATADO e até ter usado essas palavras desconhecendo suas definições.

Saiba que BOM ATENDIMENTO é a RESOLUÇÃO, a PROVIDÊNCIA, o procedimento que deve ser adotado para encontrar a SOLUÇÃO e satisfazer a necessidade do cliente.

Já o TRATAMENTO é a forma de SE DIRIGIR AO CLIENTE, o modo usado para abordá-lo durante o atendimento - SUA EDUCAÇÃO.

Entre pessoas que trabalham juntas e convivem durante um longo período é natural que o tratamento seja informal, pois existe um certo grau de intimidade no relacionamento. Permite-se maior informalidade mesmo entre pessoas de cargos e níveis hierárquicos diferentes podendo-se, eventualmente, dispensar formas de tratamento usuais como "Senhor, Senhora, ou Doutor, Doutora (lembrando que Doutor não é pronome de tratamento e não deve ser usado quando nos referimos a outras pessoas). Porém, quando se trata do cliente externo, o tratamento formal é indispensável e o grau de intimidade deve ser observado com atenção.

A diferença de tratamento é permitida e bem-aceita, mas a mesma atitude não vale para o atendimento, pois, nesse aspecto, não deve existir nenhuma diferença. É fundamental que o cliente interno (seus colaboradores) tenha o mesmo atendimento que o externo (seus clientes). Quando esta recomendação não é seguida – você é mal educado, servindo de exemplo para que seus colaboradores também o sejam, certamente ocorrerá a insatisfação do cliente externo.

Atender bem é uma HABILIDADE. Para desenvolver essa habilidade é necessário identificar alguns elementos que facilitam o relacionamento entre as pessoas. Dessa forma, além de melhorar o atendimento, pode-se tornar essa tarefa mais agradável.

EU PREFIRO SER "BEM ATENDIDO" E "BEM TRATADO". SEMPRE. E VOCÊ???