



# 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)

---

Hoje escrevo COMO CLIENTE. Hoje escrevo por todos nós, independente de que lado do balcão estejamos: TODOS SOMOS CLIENTES DE TODOS EM ALGUM MOMENTO.

Pare e reflita que são poucos os comerciantes e prestadores de serviços que procuram nos conquistar. Eles agem como se estivessem nos fazendo um favor e não o contrário e que temos que aceitar de cabeça baixa um PÉSSIMO ATENDIMENTO, uma falta de

educação e de boas maneiras. Vejam que a todo momento somos DESRESPEITADOS enquanto clientes, seja pelas companhias telefônicas, de Tv por assinatura, companhias de eletricidade, por prestadores de serviços e até pelos grandes magazines.

Se você é um empresário, provavelmente você cumpre fielmente aquilo que está no contrato que assinou com seu cliente na prestação de um serviço. E você está completamente certo. É para isso que servem os contratos. Mas, se coloque por alguns instantes no

lugar do cliente. Perceba que SEU NEGÓCIO SÓ EXISTE POR CAUSA DELE. ELE É A RAZÃO DE SUA EXISTÊNCIA. Então seu cliente tem que ser conquistado, fisgado, fidelizado, encantado e surpreendido pelo serviço que você presta.

A experiência que você proporciona aos seus clientes irá CUMPRIR ou CONTRADIZER as PROMESSAS que você faz na campanha da sua marca, de SEU NEGÓCIO (nas mídias e no boca a boca). O seu desempenho altera sua MARCA PESSOAL, transformando

meras palavras em realidade; da mesma maneira, o fracasso pode AFASTAR os seus clientes para sempre.

Entenda que sua marca pessoal não é o ATENDIMENTO ao cliente (se você pensava que era só isso, refaça seus argumentos). É a SATISFAÇÃO DESTE CLIENTE. Lembre-se que a sua marca pessoal é um relacionamento que carrega uma promessa implícita:

QUE UMA BOA EXPERIÊNCIA SERÁ DADA AOS CLIENTES E QUE ELES SE SENTIRÃO BEM COM ELA.

Após conseguir mexer com as emoções dos clientes e fazer com que eles venham até você, o próximo passo é CUMPRIR E SUPERAR SUA PROMESSA – repetidamente. Quando seu desempenho é realmente o que foi anunciado, você cunha a mais valiosa de

todas as moedas: CONFIANÇA. Cria também fãs entusiasmados que farão de tudo para recomendá-lo a novos clientes ideais. Então como você pode dar satisfação aos clientes e lhes proporcionar uma experiência que será assunto de conversa por vários dias?

Saiba que todo cliente ou interessado que vier até você possuirá um conjunto de expectativas; algumas delas serão razoáveis, outras não. A maneira como você atende essas expectativas está intimamente ligada à SATISFAÇÃO DO CLIENTE. Por isso, você deve

gerir as expectativas dos clientes, e uma das melhores maneiras de se fazer isso é dizer que algo LEVARÁ DUAS SEMANAS, E ENTÃO FAZÊ-LO EM UMA. Ou prometer uma certa quantidade de trabalho por um determinado preço, e então fazer 50% a mais pelo

mesmo preço.

É isso o que quero dizer quando digo, PROMETA MENOS E FAÇA MAIS. Se você promete um nível razoável de serviço, há uma expectativa de que cumprirá a promessa. Quando você apresenta um resultado de nível muito mais alto, SURPREENDE o cliente e o

leva a um estado de SATISFAÇÃO. Mas se você promete a lua – se comprometendo a fazer mais do que pode – está se preparando para um desastre.

Os clientes esperam de você e de sua empresa, um nível extraordinário de serviço, e quando você apresenta um resultado ORDINÁRIO, eles ficam frustrados, decepcionados, irritados e ressentidos. É puro manejo psicológico.

PROMETA MENOS do que você sabe que pode cumprir, e FAÇA MAIS DO QUE O PROMETIDO. Funciona todas as vezes. Você sempre soube que é capaz de trabalhar mais rápido ou obter melhores resultados, mas os seus clientes não!

Quem já visitou os parques temáticos da Disney tem um belo exemplo desse princípio. Quando você entra na fila de uma atração, há uma placa dizendo que a espera é de 45 minutos. Mas quando chega a sua vez e você olha para o seu relógio, percebe sempre que



# 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)

se passaram mais ou menos 30 minutos, e você vai satisfeito . Eles conseguem que você fique satisfeito por esperar por meia hora na fila.

---

ENTÃO, ME ENCANTE OU VOU PARA SEU CONCORRENTE!