



# 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)

---

Volto ao assunto atendimento ao cliente porque não me canso de ser mal atendido. Afirmando com convicção de causa, que você também passa pela mesma situação que eu.

Em uma oportunidade fui contratado para proferir uma palestra para uma grande rede de supermercado em minha cidade. FIZ UMA ÚNICA EXIGÊNCIA: não queria saber os cargos das pessoas que estavam presente, sendo que fui informado que estariam desde um dos donos até funcionários de caixa.

Iniciei sem me apresentar e não deixei que fizessem isso por mim. Perguntei aos presentes quem chamaria a atenção dos mesmos ou até os demitiria em caso de cometerem uma falta grave no atendimento. Desconforto geral (fui saber mais tarde que um dos donos estava presente). Uns olhavam para o outro ao lado esperando uma atitude. Alguns mais corajosos falaram que quem demitiria seria o Senhor X (omito o nome de um dos donos por motivos óbvios).

Neste momento resolvi me apresentar com a seguinte frase: "PRAZER GENTE. MEU NOME É CLIENTE E EU POSSO ACABAR COM ESSE NEGÓCIO E POSSO DEMITIR O DONO DELE!". Uns olharam para os outros, outros ficaram desconfortáveis em suas cadeiras mas não falaram nada e eu continuei: "GENTE, POSSO ACABAR COM ESSE SUPERMERCADO SIMPLEMENTE NÃO COMPRANDO MAIS NO MESMO. SIMPLES ASSIM". Agora eu estava sendo atendido.

O outro lado da moeda ATENDIMENTO AO CLIENTE! observo no restaurante – A Chácara - de um irmão na cidade de Cabo de Santo Agostinho, Pernambuco. Nas vezes que tenho o prazer de o visitar, fico observando a maneira como ele e seus filhos que o ajudam na gerência, conhecem a quase totalidade de seus fregueses. Como eles os recebem com um sorriso, um afago, um abraço. Chegam a sentar a mesa de alguns para uma prosa gostosa. Não tem como não ficar encantado com esse atendimento personalizado. Na dúvida, esses clientes retornam ao restaurante onde são mais bem tratados. É assim que eu e todos nós gostamos de sermos atendidos.

Vamos aos meus argumentos e você que é empresário ou prestador de serviço, vista a carapuça.

Entendam que o mercado de trabalho e de prestação de serviços é dinâmico. A todo instante há gente "surgindo", "entrando" (o mercado de eventos é um exemplo forte sobre essa situação), tentando e oferecendo condições especiais ao cliente. Algumas delas predatórias para ambos. Essa concorrência (implacável e algumas vezes destale) cresce em todos os setores da economia. Resultado? O CLIENTE QUER (exige insaciavelmente!) cada vez mais, mais e mais! Cabe a você fornecedor de produtos e serviços, DAR ou

LARGAR. Portanto, "é preciso correr, para ficar no mesmo lugar". Se você quer melhorar sua posição, ACELERE! Aqui vão alguns conselhos deste seu cliente de todos os dias.

? Trate bem, ENCANTE um cliente que, além de voltar para comprar ou contratar seus serviços sempre, trará outros também; por outro lado, se você o DESENCANTAR, além de não comprar nunca mais, falará mal de você e de sua empresa, ARRUINARÁ SUA REPUTAÇÃO e poderá lhe levar a FALÊNCIA.

? Você deve trabalhar não para satisfazer os desejos e expectativas do cliente, mas, para EXCEDÊ-LOS E SUPERÁ-LOS.

? SATISFAZER o cliente já não basta. Um cliente satisfeito é um cliente vulnerável, ele troca de fornecedor com mais facilidade.

? Quando um cliente diz ESTOU SATISFEITO, na verdade ele está informando: VOCÊS NÃO ME CRIAM NENHUM PROBLEMA. Isso não é mais suficiente. O fornecedor tem que desenvolver fás na empresa. 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. Isto é lógica matemática pura, aplicada!

? Você quer segurança no seu negócio e sucesso na sua empresa? Faça um cliente feliz. Esse é o outro lado da moeda. Em vez de maltratar o cliente (falando mal dele nas mídias sociais) e se dar mal, muito mal, por que não encantá-lo, fazê-lo feliz e se dar muito bem, garantindo seu emprego, produtos e serviços, mas, principalmente, seu crescimento e sucesso profissional? No fundo, o cliente é a grande plataforma de lançamento de uma carreira de sucesso. Sua empregabilidade está nas mãos do cliente.

? Todas as promoções, propaganda e marketing e boa vontade de sua empresa e dos serviços que presta podem ser anulados por um único colaborador grosseiro e indiferente que trate mal um cliente.



# 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)

---

CUIDADO COMIGO: MEU NOME É CLIENTE E POSSO ACABAR COM SEU NEGÓCIO E REPUTAÇÃO.