



# Entre por favor!

Falhamos porque as expectativas se desencontram, aumentando a lacuna entre aquilo que eles querem e aquilo que entregamos. Quanto maior essa lacuna, pior é a experiência.

Por Antonio Augusto Simão Neto  
Gestor de Serviços

Sou daqueles neuróticos que ainda pára o que está fazendo e sai por um departamento procurando qual telefone está chamando quando todas as baias estão desérticas.

Recentemente, eu e a Maíra, Coordenadora da Central de Relacionamento, estávamos trabalhando na nossa Assistência Técnica Própria de Belo Horizonte, minutos após o encerramento do expediente, reunidos com toda equipe numa sala de treinamento muito bem improvisada na recepção. O pequeno evento era sobre um novo modelo de pesquisa que utiliza um sistema avançado de monitoramento contínuo da satisfação do cliente. Tudo pronto, iniciamos o treinamento, quando de repente a campainha toca duas vezes. No momento eu estava falando da importância da percepção dos clientes sobre a nossa forma de atender, resolver problemas, entregar, gerar soluções de serviços, etc. Como eu estava a menos de um metro da porta, perguntei onde abria. Logo alguém apontou o dedo para um botão e eu fui logo apertando para uma abertura daquelas automáticas, que faz um barulho alto tipo *tlaaaá*. Sou daqueles neuróticos que ainda pára o que está fazendo e sai por um departamento procurando qual telefone tá chamando quando todas as baias estão desérticas. Dá uma coisa ruim no peito pensar que alguém tá lá do outro lado precisando desesperadamente de alguma ajuda.

Dei de cara com uma mulher, aparentemente de uns 30 e poucos anos, que olhou pra mim com cara de piedade e perguntou: - Já fechou? E aí a minha resposta foi: sim, sim, já fechou e estamos em treinamento agora, veja! E mostrei todo pessoal sentadinho. - O

Naquele momento tudo parou. Eu olhei pra cara do Paulinho, que ficou meio indeciso e pálido sobre o que fazer, mas naquela fração de tempo olímpico disse em alto tom pra a cliente: *entre por favor!*

que você está precisando? Eu queira ajustar a pulseira! Ah, sim! - Ajustar a pulseira? - Você mora longe? Moro lá na Gameleira ... e vim aqui só pra isso, mas eu posso voltar outro dia se for atrapalhar alguma coisa. E ai ficou olhando pra mim, gerando aqueles dois segundos e meio de silêncio. Naquele momento tudo parou. Eu olhei pra cara do Paulinho, que ficou meio indeciso e pálido sobre o que fazer, mas naquela fração de tempo olímpico disse em alto tom pra a cliente: *entre por favor!* Foram simples três palavras mágicas! Ela entrou rapidamente, sentou numa cadeira na primeira fila e confesso que por um instante respirei aliviado pensando que não dormiria a noite se aquela senhora simpática, após longos 18 andares, fosse embora sem o atendimento. Enquanto isso ouvimos um baixo *zum zum zum* na plateia, indecifrável, que preferi entender serem sinais de apoio à decisão que tomamos.

- Qual o seu nome? Perguntei. Gleidiane! Ah, que bom Gleidiane. Bom que você agora, enquanto aguarda o ajuste do seu relógio, vai participar do nosso treinamento como cliente. Daí ela começou a revirar a bolsa e tirou dois belos relógios Seculus, com estojo, certificado, nota fiscal, tudo novo! E ai os inocentes vendo os dois relógios perguntam: uai, são dois? E ela, já se sentindo um pouco mais a vontade respondeu: sim, eu gostei muito desses e acabei comprando. - E tinham outras marcas na loja? Sim, um monte! - E por que escolheu Seculus? Escolhi porque é uma marca de confiança pra mim! Eu até ia comprar um só, mas acabei gostando de dois! Aquela frase foi uma vitória pra nós, uma mensagem boa pra nosso orgulho! - E onde você comprou? Comprei na internet.



De imediato o Paulinho instruiu o relojoeiro Catatau que se prontificou a pegar os dois Seculus, conferir rapidamente no frágil pulso da Gleidiane e correr lá pro centro técnico, com a assessoria do relojoeiro Douglas. E ai fiquei conversando com a cliente, envolvendo-a no treinamento, ela se sentindo uma personalidade ali na frente. Ao fundo, vindo lá do centro técnico, eu ouvia sons estranhos de chibatadas! Depois é que fui entender que o Paulinho tem no seu smartphone um aplicativo, que ao movimentar o aparelho pra frente,

simula esse som. Confesso que por um instante pensei no pessoal dos direitos humanos, mas aquilo era mais uma das brincadeiras idiotas do nosso Coordenador, sempre com alguma coisa na manga. De repente, para espanto de todos, o Catatau aparece com os dois relógios, já com as pulseiras *deslongadas*, para experimentar se tudo ficou ok. Um relógio ficou bom, mas o outro ainda rodando frouxo no pulso. E ai ele mediu de novo e voltou correndo lá pro fundo para mais um ajuste. Detalhe: ouvimos mais 2 chibatadas do aplicativo. Em minutos tudo estava pronto e todos felizes.

Como a cliente estava participando do treinamento e já tínhamos anotado os dados dela, nome, telefone, e-mail, endereço, Pis/Pasep, Copasa, etc., ela estava pronta para responder qualquer pesquisa. Na tela da TV mostrei a ela uma régua colorida com uma pontuação de zero a dez. Expliquei que ela receberia um e-mail

Centenas de Gleidiane estão visitando nossos centros de serviços todos os dias, buscando por soluções, muitas vezes simples, mas que fazem enorme diferença como experiência pra elas!



incrível de uma pergunta só e que seria muito importante sua opinião sobre o nosso atendimento. E ainda, que na ausência de uma resposta ela receberia uma visita inesperada nossa em sua residência. Decidida, ela levantou e em voz alta disse para todos ali que já podia adiantar que teríamos um dez. Como a pesquisa já estava rodando há alguns dias, todos ficaram de carinha alegre, já que um dez nem sempre é tão fácil arrancar assim de um cliente, e além disso ajuda na média. Ela agradeceu, saiu feliz e a Maíra continuou com o treinamento.

Essa é uma história real, simples, mas serve para ilustrar o que significa quebrar regras para atender o cliente. Sinceramente, eu não acredito que ainda praticamos a filosofia do atendimento ao cliente na sua essência, mas estamos no caminho certo para a criação dessa cultura. Tudo ainda está em pedra bruta!

A disseminação da prática de se buscar um atendimento excepcional começa com a quebra de alguns mitos. E o primeiro é acreditar ser possível conquistar um nível superior de satisfação, fazendo as coisas de forma diferente. E no nosso dia a dia temos matéria prima abundante para o exercício de um atendimento diferenciado. A todo momento estamos cara a cara com demandas variadas, das mais simples às mais complexas. Centenas de Gleidiane estão visitando nossos centros de serviços todos os dias, buscando por soluções, muitas vezes simples, mas que fazem enorme diferença como experiência pra elas! Mesmo assim falhamos porque as expectativas se desencontram, aumentando a lacuna entre aquilo que eles querem e aquilo que entregamos. Quanto maior essa lacuna, pior é a experiência.

A palavra mágica que muda qualquer prática de serviço medíocre se chama cultura. Sim, cultura é viver com intensidade o que defendemos, cultura é a prática natural que exala nos poros de quem acredita. Cultura é quando todos fazem e pensam de forma igual mesmo sendo diferentes. Cultura não se implanta da noite para o dia, tão pouco de um mês para o outro, pois é algo que exige adesão, liderança, sensibilidade, crença, paixão. A cultura é construída, tijolo por tijolo. E um dia, sem você perceber, tudo está funcionando de forma espontânea, sem a necessidade de manuais, lembretes, tão pouco imposições. E aí você pode se sentir vitorioso!

Do ponto de vista estratégico, em poucas palavras podemos resumir o nosso grande propósito como guardiões do pós venda: *Preservar e promover a imagem do nosso portfólio!*

Esse desafio é diuturno nos nossos contatos, nas nossas discussões calorosas, nos nossos novos projetos, inclusive nas nossas derrapadas. E serve como mote de inspiração para o dia a dia do atendimento.

Somos os personagens reais desse longa metragem e precisamos fazer a diferença. Trabalhar como guardiões do portfólio no pós venda é o nosso negócio e é isso que nos faz ir trabalhar todos os dias.

*Antonio Augusto Simão Neto é Gerente Nacional de Serviços da Seculus da Amazônia S.A*

*Mande seus comentários e sugestões para:  
[antonio.augusto@seculus.com.br](mailto:antonio.augusto@seculus.com.br)*