

ATENDER BEM PODE IR ALÉM DE TREINAMENTO

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

1-Não se questiona a **função do treinamento** na preparação de atendentes e funcionários que mantêm contato com o público.É fundamental.

2-O treinamento no caso sintoniza o atendente com a "**cultura do bom atendimento**" desejado pela empresa, além de ampliar o seu conhecimento sobre produtos /serviços prestados (contexto e interação entre eles) e sobre a própria missão da organização e a importância de atender bem.

3-Em alguns casos é necessário que o treinamento "**padronize**" o **atendimento**,de forma a que não haja distorções entre as "mensagens/posturas" passadas/assumidas pelos atendentes.Até ,em situações específicas, "**diálogos estruturados**", "*scripts*", podem ser necessários para que haja uniformidade em "mensagens" transmitidas.

4-Por outro lado,é necessário também que se evite o "**adestramento**", que é quando a empresa considera que os atendentes não têm capacidade de entender o contexto e, por comodidade (considerando até que selecionaram pessoas não qualificadas para as exigências da função), cria padrões exageradamente "engessados" ,exigindo falas decoradas, que passam aos clientes uma ideia de "**coisa falsa**".Lembro-me de alguns guias turísticos que se atrapalham todo quando um turista os interrompe com pergunta que foge ao seu *script*.

O "ATENDIMENTO QUE VAI ALÉM"

Minha mania de homem de RH, que trabalha há tempos com gente,acostumado a muitas entrevistas de recrutamento,é observar pessoas da linha de frente nas diversas "empresas" que visito,lojas , restaurantes,supermercados etc. Coleciono alguns casos que me chamam atenção pelo "**atendimento que vai além**".

E "**vai além**" pela "qualidade das pessoas", pelo prazer em atender, em estar com gente , em conversar com gente.Em prestar um bom serviço.Pessoas que têm a profissão por vocação.No "**momento mágico**" de receber o cliente,parece que esses "atendentes" esquecem o salário, são capazes de deixar de lado um chefe

desagradável, porque colocam o cliente em primeiro lugar, tratando-o cortesmente, como qualquer pessoa deve ser tratada. E são super educados e atenciosos, sem transmitir o mínimo de falsidade. São autênticos.

E se diferenciam da maioria dos outros que foram, como ele, treinados na mesma "cartilha". São "**moscas brancas**", *outliers*, que as empresas deveriam valorizar muito. Tenho pensado: "Será que no recrutamento detectaram essas qualidades que vieram a diferenciá-los dos outros selecionados? Ou caíram na 'rede' por puro acaso?"

São pessoas, sem dúvida, com "**inteligência emocional**" desenvolvida: têm muita empatia, auto-controle, automotivação e ótimo relacionamento interpessoal.

OUTLIERS

1-Moacir- manobrista em restaurante

Um senhor de uns 50 anos. **Nunca** o vi nervoso, mesmo com toda pressão de ter que arrumar lugar para estacionar seu carro em área pequena, enquanto uns pedem a chave para sair e outros aguardam para entregá-lhe o carro. **Sempre** bem humorado, eficiente (nunca soube que "ralou" algum carro). Com calma, sem cara amarrada, vai resolvendo caso a caso; acha tempo para uma brincadeira sobre o seu time, o Santos. Não o vi falar mal da empresa nem dos patrões (e olha que gosto de brincar com ele, dando certa liberdade para falar).

2-Ivone - atendente de um café em Shopping

Não é igual ser atendido pelas outras meninas. Ela é diferente. Super educada, sempre disposta a explicar sobre o café e outras ofertas da casa. Vem com um sorriso no rosto e, dependendo do cliente, se permite uma brincadeira. É o meu caso. Sem perder a eficiência no atendimento, faz um comentário jocoso, traz a conta e fala um "volte sempre", que não veio de nenhum treinamento: veio de dentro dela mesma.

3-Márcia- caixa de uma loja de produtos de informática

Essa caixa é diferenciada também pelo bom humor, que quebra a sisudez de qualquer cliente. A fila anda e ela, com um sorriso no rosto, pede com educação os meus dados. E fala sério, olhando na tela do seu terminal: "por acaso o senhor é o que foi citado pela polícia federal?" Rapidamente desfaz a brincadeira com o sorriso que é por mim compartilhado. Completa o atendimento pedindo desculpas pela pilhéria. Já voltei lá outras vezes e noto que ela está sempre disposta a atender bem, com educação, brincando. Não é o padrão de atendimento das demais caixas.

4- André- garçon de uma rede francesa de confeitaria

Nossa mesa teve a sorte de ser atendida por ele. Educado, pronto e paciente para explicar os diferenciais de sua "loja". Vai além. Percebendo o meu interesse em saber mais sobre a confeitaria, busca um *folder* e me explica sobre a fundação do "negócio", cidades onde há filiais e seu conceito geral. Como era nossa primeira

vez no local,ele ,percebendo,explica com clareza sobre pratos,salgados,pães e doces.Nos ajuda a escolher entre as opções do cardápio. Impressiona-me pela clareza da exposição e pelo genuíno interesse em ajudar,atender bem. Claro que foi treinado,mas há algo mais que não percebo em seus colegas.

Não é preciso dizer que dos 4 "negócios" virei "freguês" e sempre que preciso ou posso vou até lá. E indico para meus amigos. Claro que o restaurante ,o café, a loja e a confeitaria têm que ter bons produtos a oferecer. Não tenham dúvida,porém, de que esses "atendimentos diferenciados" são decisivos para eu me predispor a dar uma passada por lá.Às vezes,nem precisando tanto, vou porque sei que serei bem atendido. Será que as "LOJAS" /EMPRESAS têm noção de que ,assim como eu, muitos clientes são cativados pelos Moacir,Ivone,Márcia e André?