

## **A Magia das Vendas.** O Cliente que nunca mais volta

Anos atrás, Samuel Moore Walton (Sam Walton, 29.03.1918 – 05.04.1992) foi o fundador da maior rede de varejo do mundo, a Wal-Mart e da Sam's Club, abriu um programa de treinamento para seus funcionários, com muita sabedoria. Quando todos esperavam uma palestra sobre vendas ou atendimento, ele iniciou com as seguintes palavras: “Eu sou o homem que vai a um restaurante, senta-se à mesa e espera pacientemente, enquanto o garçom faz tudo, menos anotar o meu pedido. Eu sou o homem que vai a uma loja e espera calado, enquanto os vendedores terminam suas conversas particulares. Eu sou o homem que entra num posto de gasolina e nunca usa a buzina, mas espera pacientemente que o empregado termine a leitura do seu jornal. Eu sou o homem que explica sua desesperada urgência por uma peça, mas não reclama quando a recebe somente após três semanas de espera. Eu sou o homem que, quando entra num estabelecimento comercial, parece estar pedindo um favor, implorando por um sorriso ou esperando apenas ser notado. Você deve estar pensando que sou uma pessoa quieta, paciente, do tipo que nunca cria problemas... Engana-se. Sabe quem eu sou? Eu sou o cliente que nunca mais volta! Divirto-me vendo milhões sendo gastos todos os anos em anúncios de toda ordem, para levar-me de novo à sua empresa, sendo que quando fui lá pela primeira vez, tudo o que deveriam ter feito era apenas uma pequena gentileza, simples e barata: tratar-me com um pouco mais de cortesia. Só existe um chefe: O CLIENTE. E ele pode demitir todas as pessoas da empresa, do presidente ao faxineiro, simplesmente levando o seu dinheiro para gastar em outro lugar.”

*Referência: Da internet*

*Think about it!*

*Copy/reproduced by OdTk, 01jul2015*