

Escolher dar *feedback*... verdadeiro!

Quem espera nem sempre desespera! Embora considere que todas as escolhas para o caminho do Top Service têm um peso idêntico, sei igualmente que existem escolhas mais fáceis do que outras. Assim, inicio esta crónica afirmando, sem qualquer hesitação, que a escolha de dar *feedback* verdadeiro é das mais fáceis, se não a mais fácil. É uma escolha extremamente racional e, talvez por isso também, mais fácil de pôr em prática.

Dar *feedback* verdadeiro trata-se de informar sempre os nossos clientes, quer exista algo relevante para comunicar quer não exista. Por outras palavras: às vezes nada = muito!

Se pensarmos que a causa principal de perda de clientes (cerca de 68%) prende-se simplesmente com a nossa atitude, sendo que aquilo que mais influencia este número é o acto de ignorar um cliente, então torna-se claro que acima de tudo dar *feedback* é o mesmo que dizer aos clientes "Eu não me esqueci de si, e o *senhor cliente* é uma pessoa importante que eu considero".

No livro "Negócios à Mesa", Danny Meyer, o mais famoso empresário da restauração em Nova Iorque, reconhecido pelo seu serviço de excelência, afirma que "os clientes têm um receio natural de que os esqueçamos". E quem gosta de ser esquecido?

Dar *feedback* verdadeiro não é mais do que cumprir religiosamente as nossas promessas e, quando tal não for possível, ter a coragem de ligar ou falar com o cliente dizendo-lhe isso mesmo ao invés do frequentemente preferido silêncio.

Um exemplo que costumo dar é o seguinte: Quantas vezes ao recorrermos a um serviço ou compra de um produto que não está disponível nos dizem que irão tentar arranjar e receberemos notícias durante esse dia ou o dia seguinte? E quantas vezes aguardamos esse telefonema ou mensagem que não chegam? E quantas vezes acabámos a pensar: "Talvez se tenham esquecido" e ligamos de volta?

E quantas vezes, ao ligar de volta, recebemos uma resposta do tipo "Pois, não liguei porque não tinha novidades para si" ou "Pois, não liguei porque de facto não conseguimos arranjar o que pretende"?



Carla Carvalho Dias

Visão Integrada – Consultoria Operacional, Lda
 Autora do livro "Top Service – A Escolha é Sua!"

Pois aquilo que sugiro é que escolha dar notícias: boas, más ou nenhuma! Por outras palavras, às vezes é preciso dizer algo do género: "Liguei para lhe dizer que não tenho novidades, mas não me esqueci de si!". Dar *feedback* verdadeiro é contrariar o ditado que quem espera desespera! Na verdade, um cliente bem servido poderá ter que esperar, e muito, mas asseguro-lhe que, a probabilidade de isso não o aborrecer ou mesmo fazer desistir da sua compra é a diferença que existe mantendo-o a par da sua situação ou não.

Termino com uma história passada comigo num hospital norte-americano. Fiz uma ruptura de ligamentos num pé e dirigi-me às urgências. No total esperei cerca de duas horas até ser vista por um ortopedista. Em circunstâncias normais teria ficado bastante zangada mas a verdade é que não fiquei e esperei de boa vontade. A questão é: porquê? Simplesmente porque essas duas horas foram acompanhadas de uma atenção singular que me foi dada por enfermeiras e auxiliares que, não exagero se disser, que a cada 10 minutos me davam notícias e perguntavam como estava e se precisava de alguma coisa. Tudo isto acompanhado de um discurso verdadeiro, que me informava que teria que esperar ainda mais um pouco porque o médico iria demorar. Por outras palavras: "Não nos esqueçamos de si... mas vai demorar".

Em jeito de conclusão sugiro: Não perca nenhuma oportunidade para dizer aos seus clientes "Não nos esqueçamos de si", dando-lhes sempre *feedback* verdadeiro sobre aquilo que com eles acordou. E lembre-se que quem espera nem sempre desespera.

Votos de excelente serviço!