

**André Zem**

É coach e autor do livro “Nunca mais perca uma venda em hipótese nenhuma”

**André Salum**

É médico homeopata

Quem é bom, vai além

Surpresa. Essa é uma das principais coisas que um vendedor pode oferecer de graça a seu cliente e garantir uma venda. Cabe a ele tornar os momentos de compra inesquecíveis. Pois nada se compara à experiência de ser surpreendido por um profissional que fez muito mais do que se esperava dele.

Eu me lembro que isso aconteceu durante minha viagem de férias com a família em Porto de Galinhas, no litoral pernambucano. Quando voltamos para o quarto do hotel, vimos nossas toalhas ajeitadas como se fossem esculturas de bichinhos como pavões, elefantes, peixes e cachorros. Em outros dias, a arrumadeira fez corações.

Além de estarem arrumadas des-

E a cliente estava realmente indecisa, e por um bom motivo, pois foi bem atendida nos dois lugares

se jeito diferente, nossas toalhas tinham algum detalhe feito com flores do jardim do próprio hotel. O nome disso é carinho com seu cliente. A nossa camareira, Josenilda, além de nos surpreender com essa atitude, deixou uma ótima impressão não apenas sobre ela, mas sobre o estabelecimento. A Josenilda nos marcou por conta desse diferencial e faço questão de falar sobre ela em todas as minhas palestras como exemplo concreto de singularidade no trabalho.

São atitudes desse tipo que fazem toda a diferença no conceito do cliente. É preciso que as expectativas do consumidor sejam superadas. Quem quer resultados diferentes, precisa fazer diferença na vida do cliente. E, pensando bem, custa tão pouco!

Eu tinha uma funcionária que

pensava (e agia) assim quando dei consultoria em lojas de pisos e revestimentos. Ela fez diferença em um momento muito importante. Lembro que uma cliente estava negociando com duas empresas antes de se decidir. A situação é completamente normal no mundo dos negócios. Estudar oportunidades diferentes, aliás, é primordial para que a pessoa não se arrependa depois. Por isso, é fundamental que a gente não seja ansioso e saiba esperar o momento certo. E a cliente estava realmente indecisa, e por um bom motivo, pois foi bem atendida nos dois lugares.

Foi aí que surgiu a vendedora que definiu o jogo. Ela foi à residência da cliente para confirmar as medidas do local onde o serviço seria feito. Assim que chegou, notou um grande risco no piso de um dos ambientes prontos e comentou com a proprietária: “A senhora já tinha reparado nesse risco em seu piso?”

A cliente ficou preocupada na hora e demonstrou irritação com os operários da obra. Na sequência, foi pegar o telefone para relatar o caso ao marido. Nesse meio tempo, o que fez a vendedora? Esperou, somente, de braços cruzados? Não, colocou as mãos à obra. Procurou um paninho e quando o encontrou, não teve dúvida: ajoelhou-se no chão e começou a limpar o risco. Esfregou o pano com a força que a venda exigia.

Quando a cliente retornou, mais que surpresa, ficou admirada. Elogiou o esforço da moça e viu que o risco havia sumido. Isso que eu chamo de fazer diferença. A vendedora podia, simplesmente, ter apontado o risco e ido embora. Afinal, não era a função dela limpar aquilo. Mas foi justamente essa atitude que garantiu que cliente fizesse todo o resto do serviço com ela.

É muito importante estar disposto a ir além do que o cliente espera. Um pequeno ato de boa vontade e de preocupação com a situação do consumidor influencia na decisão. Vá além!

Em defesa da Vida

Opreceito “não matarás”, apresentado por Moisés como parte dos Dez Mandamentos e um dos fundamentos éticos das religiões de tradição judaico-cristã, continua desprezado e descumprido por significativa parcela da humanidade.

Nas religiões e escolas espiritualistas de outras origens também há o imperativo de se respeitar a vida. Algumas religiões orientais, por exemplo, expandem o conceito e consideram sagrada toda expressão de vida, não apenas humana, motivo pelo qual evitam matar ou causar danos a qualquer ser vivo.

Essa perspectiva nos convida a uma reflexão sobre a sacralidade da vida e conseqüentemente acerca do nosso papel como cooperadores conscientes da Criação e da Nature-

A abordagem do mandamento pode não ser somente a de se evitar o negativo, a destruição

za, considerando os seres dos demais reinos como nossos irmãos, à semelhança de Francisco de Assis, que estabeleceu uma relação genuinamente fraterna com todas as criaturas. Quem alcança uma percepção, ainda que parcial, dessa realidade, natural e gradualmente se liberta de tendências destrutivas em relação a pessoas, animais e vegetais.

No que diz respeito aos seres humanos, e sob uma perspectiva psicológica, além da morte do corpo há formas mais sutis de se atentar contra a vida e a integridade da existência: a maledicência, que arruína a reputação de alguém; a crítica constante, que destrói o entusiasmo alheio; o materialismo, que tenta aniquilar a fé; nos relacionamentos, a possessividade, o autoritarismo, a intolerância e as ameaças, que procuram matar no outro a liberdade e a alegria de viver.

Com relação às crianças, não se

pode esquecer quão cruel é a sociedade que lhes mata a esperança ao lhes negar o direito à inocência, à educação digna, à integridade física e psíquica.

Digno de nota é o apelo do papa Francisco, referindo-se ao quinto mandamento, pela abolição da pena de morte em todos os países, pois a pena capital significa, sob quaisquer justificativas, institucionalizar e oficializar o assassinato, e a sua extinção marcará um passo importante na erradicação da crueldade humana. As guerras também entram nesse contexto, pois, por motivos políticos, econômicos, religiosos e outros, se destroem incontáveis vidas, refletindo a brutalidade e o primitivismo humano.

A abordagem do mandamento pode não ser somente a de se evitar o negativo, a destruição, mas principalmente a de se promover o positivo, ao se estimular ações para uma vida plena, livre, criativa e saudável para todos.

As religiões e filosofias espiritualistas ressaltam, de modos diferentes, a sacralidade da vida e a importância de se respeitá-la em suas mais diversas manifestações; propõem uma existência digna, responsável e fraterna, na qual a experiência evolutiva se faça em harmonia com as leis da Vida e a favor de todos os seres. Nesse sentido, os esclarecimentos e as campanhas dos movimentos religiosos e espiritualistas em defesa da vida e contra a prática do aborto intencional prestam inestimável serviço à sociedade, ao mesmo tempo que expressam obediência ao mandamento supracitado.

A prescrição “não matarás” envolve muitos aspectos e sutilezas na sua compreensão bem como na sua vivência. Estamos longe de perceber o alcance desse mandamento e o quanto ainda precisaremos nos sensibilizar até que sejamos incapazes de causar dano intencional aos seres vivos, reconhecendo-os, tanto quanto a nós mesmos, como manifestações sagradas da Criação.

Tempo hoje 22°Mín. 24°Máx.

Sol com muitas nuvens. Pancadas de chuva à tarde e à noite.

JORNAL DE PIRACICABA

Fundado em 4 de agosto de 1900

Publicação da empresa

Jornal de Piracicaba Editora Ltda.
Avenida Com. Luciano Guidotti, 2.525
Jd. Pacaembu • 13.424 589
Piracicaba-SP • 19 3428.4100
CNPJ: 54.360.805/0001-75

Preços:

R\$ 2,00 (de terça a sábado)
R\$ 3,00 (domingo)

Circulação: de terça a domingo

Fundadores

Manoel Buarque de Macedo
Alberto da Cunha Horta
Antonio Pinto de Almeida Ferraz

Juvenal do Amaral (1901 - 1904)
Álvaro de Carvalho (1904 - 1912)
Pedro Krahembühl (1912 - 1929)
Pedro Crem (1912 - 1929)
João Franco de Oliveira (1912 - 1939)
José Rosário Losso (1939 - 1942)
Eugênio Luiz Losso (1939 - 1974)
Fortunato Losso Netto (1939 - 1985)
Antonietta Rosalina Losso Pedroso (1976 - 2011)
José Rosário Losso Netto (1973 - 2013)

Diretor Responsável

Marcelo Batuira Losso Pedroso

Diretor de Criação e Publicidade

Alex Rodrigues

Editor

Felipe Poleti

Editora de Arraso e Cultura

Fernanda Moraes

Gerente Comercial

Toninho Fioravante

“Sem desígnios de propaganda de qualquer espécie - filosófica, política ou religiosa - buscaremos descortinar a verdade dos atos e dos fatos, e dizê-lo, diplomaticamente, contra quem quer que seja. (...) Que o povo apóie a imprensa para que esta, a seu turno, apóie o povo, tornando-se o porta voz dos seus interesses perante as autoridades, o eco das suas queixas, a tribuna dos seus protestos, a válvula dos seus desabafos e, sobretudo, a propulsora do seu comércio, alavanca poderosa das suas iniciativas.”

Antonio Pinto de Almeida Ferraz
Editorial de 04 de agosto de 1900

CAL 3428 4141 | **Comercial** 3428 4150 | **Redação** 3428 4170 | **Revista Arraso** 3428 4174 | **Classificados** 3428 4140 | **Assine o JP** 3428 4190

leitor@jjournal.com.br
redacao@jjournal.com.br
revistaarraso@jjournal.com.br

f t i
jjournal
revistaarraso

Filiado à
APJ
Associação Paulista de Jornalistas

Os preços de nossos produtos ou serviços, inclusive de publicidade, possuem carga tributária aproximada de 5,65%. Circulação em Piracicaba, São Pedro, Águas de São Pedro, Charqueada, Saltinho e Rio das Pedras.