



André Zem

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



José Faganello

É professor aposentado

“Vendeu, acabou!” Acabou nada! (II)

Na semana passada expliquei a importância do pós-venda como parte de qualquer processo comercial. Hoje, compartilho alguns casos em que somente o pós-venda conseguiu dar um final feliz para a história:

Um amigo meu trabalhava com um montador de móveis que insistia em usar uma botina de boiadeiro diariamente. Não tirava aquele calçado por nada. Eram botinas rústicas, com prego na sola.

Apareceu, então, um serviço para montar um armário em uma casa com piso de sinteco. Sinteco, para quem não sabe, é um material que deixa o chão sempre com aspecto de novo, meio espelhado. Diante da demanda, meu amigo solicitou ao montador que ele não fosse fazer o trabalho com as botas que costumeiramente usava. “Por favor, não vá com aquela botina, que você vai riscar todo o piso da cliente.” A resposta foi o clássico “pode-xá, chefia”.

Algum tempo depois, meu amigo recebeu um telefonema da cliente em questão, furiosa, dizendo que o piso estava todo riscado. Para não deixá-la ainda mais insatisfeita, mandou até a residência, de imediato, um especialista em polimento. Recomendou ao trabalhador que fizesse um teste com o produto em um cantinho da casa antes de aplicar na área total.

Devido à demora em ter um retorno do contratado, resolveu ligar para ele. Perguntou se havia feito o teste e a resposta não foi a que mais desejava: “Estou terminando já! Está ficando tudo branquinho”. Branquinho? Não era para ficar branco. Resultado: 2 a zero. Dois gols contra. E a cliente já estava possessa.

A única saída, nesse caso, foi a loja que meu amigo representava arcar com os custos de uma nova aplicação de sinteco e, óbvio, feita por uma equipe realmente especializada.

O importante a destacar aqui é que a cliente ficou satisfeita no final.

Mesmo depois de tanto problema e dor de cabeça, a confiança que ela tinha na loja foi restaurada.

Outra situação inesquecível aconteceu por causa de um instalador de carpete todo estiloso. Na época do ocorrido, usava-se muito o carpete de 21mm. A instalação dele era bem trabalhosa.

O instalador saiu da loja para o apartamento da cliente com a orientação expressa de, antes de abrir a lata de cola, forrar com material apropriado o espaço onde aconteceria o serviço.

Mais uma vez, um telefonema nada agradável para o meu amigo. Do outro lado da linha, a voz de alguém que soltava “fogo pelas vendas”. “O que eu faço agora? Ele manchou toda a minha casa!”, questionava a cliente.

Meu amigo foi até o local e viu o instalador sentado na recepção do prédio, com cara de moleque que tinha sido expulso da escola. Com a cabeça baixa, lamentava o desastre. Ele não havia forrado o piso, abriu a lata de cola, começou a fazer o serviço e, sem querer, esbarrou na lata. Contou ter tentado consertar o erro, mas, nervoso, cada vez mais aumentava o estrago, enchendo o piso com pedadas de cola. A saída, é claro, foi colocar um novo carpete na casa da cliente.

Tanto no caso do piso de sinteco quanto no da instalação do carpete, as vendas já haviam sido concretizadas, entretanto, a verdadeira relação vendedor-consumidor não deve terminar simplesmente no “tchau” dito na porta de saída. É preciso dizer um “até breve”. Se apenas metade do serviço é bem-feita, pode apostar que, para o cliente, o serviço praticamente é inexistente. Ele jamais vai falar por aí que “ah, foi algo meio bom”. Ele com certeza dirá “me deixaram na mão”.

Vender e não realizar o pós-venda é como fazer um bolo e não perguntar a quem o experimentou se ficou satisfeito com o sabor.

Outono

“Repara que o outono é mais estação da alma que da natureza”. (Carlos Drummond de Andrade)

Habitantes de um país tropical, não poucas vezes, deixam de sentir diferenças significativas nas chamadas estações do ano. Os de países temperados não têm como não diferenciá-las.

Talvez por isso, os sentimentos provocados pelas mudanças climáticas afetam, de maneira diversa, uns e outros.

Shakespeare, da fria Inglaterra, em seu soneto LXXIII dá-nos um exemplo: “Em mim tu podes ver a quadra fria / Em as folhas, já poucas ou nenhuma, / pendem do ra-

Nada de pessimismo, mesmo com comentários negativos sobre nossa passagem sobre a Terra

mo trêmulo onde havia / outrora ninhos, gorjeios e plumas”.

Verlaine, de uma França menos gélida, não deixou por menos, ao versar sobre o outono: “Os longos sons / dos violões / pelo outono / me enche de dor / e de um langor / de abandono”.

Ao caminhar passei por uma alameda atapetada de folhas e flores. Talvez, estimulado pela carícia da aragem, comecei a observar a magnificência e as lições da natureza nesse início de outono.

O belo cenário mostrou-me que aos 80 anos estou no outono da vida. Não me senti deprimido, pelo contrário, transbordei de contentamento, pois num rápido balanço pude constatar que entre perdas e ganhos, fui, até agora, um felizardo.

Ouvi todas as músicas que desejei, li incontáveis poesias e muitos, mas muitos mesmo, livros admiráveis; embora perdi pessoas que amei e me fizeram feliz, conheci outras,

construí sonhos, muitos realizados, a maioria não. Visitei lugares com os quais sonhava em minha infância e juventude, mas julgava-os inacessíveis. Há muitos outros, que hoje desejo conhecer e não consigo. Ri bastante, também chorei muito; pratiquei vários esportes, todos com razoável desempenho; tive amigos que não eram amigos e outros que os são de fato. Medo, senti poucas vezes, aventuras, tive o suficiente: aprendi a nadar e a dançar sem professores. Lecionei por 45 anos, sempre com prazer e paixão. É indescritível a satisfação de ter uma legião de alunos que venceram na vida, superaram o mestre e são hoje, cidadãos prestantes. Revi conceitos, corrigi muitas falhas, espero errar menos e melhorar minhas qualidades. Aprendi com Johnn Shedd que: “Um barco está seguro no porto, mas os barcos não são feitos para isso”, portanto, não devo temer enfrentamentos.

Todos os que estão no outono de suas vidas alegrem-se, pois a longevidade está em alta; ao sentirem os achaques da idade, no lugar de lamentarem-se, pensem qual seria a alternativa. Portanto, nada de pessimismo, mesmo com comentários negativos sobre nossa passagem sobre a Terra, a maioria é focando o lado pessimista: vale de lágrimas, selva escura, chama que vacila entre dois oceanos de trevas, enfermidade que só a morte pode curar e outras que tais.

Se lamentar não devemos, é bom tomar conhecimento do admirável comentário de Homero, poeta grego do IX século A.C autor da Ilíada e Odisséia. Vejam o que escreveu: “Curta é a vida humana. Quem é cruel e só pensa em barbaridades, todos os mortais o amaldiçoam em vida e, após a morte, todos se alegrem. Mas o nome de quem vive sem mácula e só cuida de praticar ações irrepreensíveis é espalhado ao longe, entre os homens”.

Pena que grande parte de nossos governantes não se preocupem com este destino ignóbil.

Tempo Hoje 18° Mín. 35° Máx. Sol com algumas nuvens. Não chove.

Amanhã 20° Mín. 36° Máx.

Sol e aumento de nuvens de manhã. 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 Kraheembühl (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 Bатуíra Losso Pedroso

Diretor de Criação e Publicidade

Alex Rodrigues

Editor

Felipe Poleti

Editora de Arraso e Cultura

Fernanda Moraes

Gerente Comercial

Toninho Fioravante

“Sem designios 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

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, Saltilho e Rio das Pedras.

leitor@jppjornal.com.br
redacao@jppjornal.com.br
revistaarraso@jppjornal.com.br

f t i
jppjornal
revistaarraso

Filiado à
APJ
Associação Paulista de Jornalistas