

# **Atender O ATENDIMENTO DA LIBERDADE**

## **Uma história impressionante que explica na prática o que é atender e encantar pessoas**

Maurício Góis

Esta cena que eu vou descrever aconteceu no tempo em que se comprava homens como se fossem mercadorias comuns. O escravo Pedro estava num leilão para ser vendido. Ofertas e ofertas eram dadas mas, por último, ficaram só dois compradores. Dom Carlos, maldoso até para com os animais e Dom Felipe, homem bom, em cujo coração notava-se o toque mágico do amor. O escravo Pedro implorou de joelhos para que Dom Felipe desse o lance maior porque não queria ir com Dom Carlos. O escravo Pedro só sabia se comunicar com lágrimas, pois seu quadro de referência era a dor e o desespero.

Dom Felipe, por fim, o comprou por mil dólares.

O sofrido negro, então, montou em um cavalo e escravo e proprietário se dirigiram para uma extensa planície.

E foi aí que aconteceu o inesperado cativante. Dom Felipe salta do cavalo e diz ao seu produto, isto é, ao seu escravo: - Pedro, você está vendo este horizonte e este sol que esparramam alegrias pelos prados? Esta vendo esta brisa que afaga seu rosto? Pedro, você está livre, eu o comprei para a liberdade. Vai com os astros e a esperança!

A seguir, as correntes das mãos e dos pés são desamarradas por Felipe.

O escravo prostra-lhe aos pés, chorando uma emoção autêntica de reconhecimento. Depois, enxuga as lágrimas com seus dedos e diz:

- Ó Dom Felipe, o senhor me deu a liberdade e, por isso, eu serei seu escravo para sempre.

### **Que Conclusões poderemos tirar desta história?**

1. Atender para encantar é você perceber que tipo de problemas seu cliente quer se ver livre. Atender é você libertar os clientes das correntes das necessidades e problemas.
2. Acabe com a idéia de que atender com excelência é quebrar gelo. Dom Felipe não quebrou o gelo do escravo. Quebrou as correntes. Destrua o mito de que atender com excelência é saber elogiar. Dom Felipe não elogiou, ele apenas libertou. Quebrar gelo e elogiar podem ser duas coisas importantes apenas quando o cliente perceber que você está ali para desacorrentar um problema dele e não um problema seu que é vender a qualquer custo.
3. Dar a melhor oferta não é você oferecer o melhor produto. É oferecer o melhor serviço. Provavelmente seu concorrente tenha algo tão bom quanto o que você vende ou até melhor. Deslumbrar é você apresentar a melhor chave de solução pelo ponto de vista das correntes do Cliente.
4. Já não basta mais diagnosticar o que escraviza a dor. É preciso usar a chave que desacorrenta os problemas e apresentar o prazer da liberdade. Hoje, é preciso vender emoções de encantamento dentro dos inesperados cativantes. E dar um show com emoções de encantamento.
5. Se você quiser aprisionar as pessoas em você, liberte-as de seus problemas e, se você quiser libertá-las, aprisione-as em seus benefícios e argumentos de soluções.

6.Quanto mais respeito e dignidade você der a seu cliente mais ele agirá a seu favor, pois as pessoas gostarão de você na mesma dimensão de seu interesse por elas.

7.Os clientes perceberão se você está focado no atendimento, ou em você mesmo ou neles. Um atendimento focado no próprio atendimento é a exaltação dos scripts persuasivos. Focada em si mesmo é a exaltação das habilidades pessoais. Mas orientado para o cliente é a percepção por ele de que você é o profissional do encantamento que produz a liberdade.

8. Faça seu Cliente espalhar para todo mundo: - Sabe, as ações dele são tão gritantes, seu comportamento de atendimento fala tão alto que eu não escuto o que ele diz quando argumenta. Eu apenas sinto que sou dele. Eu me amarro nele! Atender com soluções é ótimo. Apresentar benefícios é excelente. Mas ser o vendedor da liberdade é tudo que interessa. Desperte o Dom Felipe que há dentro de você!

***Maurício Góis***

É empresário, palestrante, autor e consultor.

Para contratar envie um e-mail para: [contato@mauriciogois.com.br](mailto:contato@mauriciogois.com.br)