

Atender bem: uma responsabilidade de todos

por Flávio Paim Rodrigues

O mundo é feito de pessoas, são aproximadamente 7 bilhões de seres humanos vivendo ao redor do planeta. Cerca de 200 milhões apenas no Brasil. E são essas pessoas que se relacionam diretamente entre si, comprando, vendendo e apresentando necessidades não solucionadas às empresas de todos os segmentos. A missão das organizações é atender essas necessidades e demandas não solucionadas, e isso é realizado normalmente através de vendas. E essas vendas são influenciadas diretamente pela qualidade do atendimento prestado.

O ser humano é gregário, ou seja, é um ser que tem a necessidade de se agregar aos seus semelhantes, não consegue viver isolado, sem a presença de outros seres humanos. O entendimento desse conceito básico é a chave para a realização de bons atendimentos e, por consequência, de boas vendas. Afinal, todas as vendas, negociações e atendimentos envolvem pessoas. Mesmo que a sua empresa trabalhe apenas comercializando para outras empresas, pode ter certeza, por trás da outra organização existem pessoas também.

Portanto, um bom atendimento passa diretamente pela capacidade de relacionamento dos indivíduos entre si. Evidentemente, muitos problemas de atendimento se relacionam diretamente à capacidade de relacionamento entre os atendentes e atendidos. Da mesma forma, muitos problemas internos da organização advêm das dificuldades de entendimento entre os indivíduos.

O atendimento é o alicerce de uma boa venda e deve ser entendido como um processo estratégico pelas organizações, independente do ramo de atuação. Além disso, o atendimento também ocorre internamente, durante as interações que acontecem entre os diferentes setores da empresa. Assim, um processo de atendimento precário pode fazer com que toda a empresa sofra, tornando-a menos competitiva do que a concorrência.

Desse modo, a empresa tem a responsabilidade de treinar, capacitar e qualificar toda a sua equipe de colaboradores com noções básicas de atendimento e de relações interpessoais. Afinal, atender bem é uma responsabilidade de todos os indivíduos da organização, não importa a função que o colaborador esteja exercendo.

Como a maioria esmagadora das empresas tem suas receitas obtidas através de vendas, é essencial que se entenda que a base do sucesso nas negociações está na capacidade de atender corretamente o cliente. A qualidade desse atendimento prestado influencia diretamente no sucesso ou fracasso de uma empresa.

Há uma certeza quase absoluta no mundo dos negócios: é preciso vender mais, e para vender mais é preciso atender melhor.