

Os clientes que temos



Vejo empresas, empresários e mesmo pessoas da área comercial que reclamam o tempo todo de seus clientes como se fosse possível mudá-los. A grande verdade é que nós temos os clientes que temos e não os que adoráramos ter. Todos nós temos clientes chatos, exigentes

demais, intolerantes e até desrespeitosos. Todos nós temos clientes que atrasam o pagamento sem dar a menor satisfação. Todos nós temos clientes que usam os nossos produtos em desacordo com as especificações de fábrica e reclamam como se a culpa fosse do produto. Todos nós temos clientes que não cumprem horário, nem prazos estabelecidos, não retornam nossas ligações. Todos nós temos clientes que adoráramos não ter! Mas são eles os clientes que temos!

Sabe aquele cliente horrível que você não gosta e que irrita você? Esse que está agora na sua cabeça! Pois é; ele é seu cliente e não outro! Só temos dois caminhos: deixar que ele vá para a concorrência ou nos nutrir de uma dose imensa de paciência e tratá-lo bem, com cortesia e polidez, buscando atender seus pedidos, muitas vezes arrogantes. Não há uma terceira opção, pois querer mudar o cliente é, quase sempre, uma luta inglória.

E quando digo todos nós temos clientes de quem não gostamos, estou dizendo a verdade! Vejo médicos, dentistas, advogados, lojistas, arquitetos, engenheiros, veterinários e por aí afora que têm clientes insuportáveis e que continuam sendo atendidos pela simples razão de que são aqueles os clientes que têm e não os que gostariam de ter. O mesmo acontece conosco, professores, nós temos os alunos que temos e não os que adoráramos ter!

Nesta semana, pense se você não está querendo mudar seus clientes se esquecendo de que essa é uma missão quase impossível. Pense se você não deveria desenvolver mais em você a virtude da paciência em vez de brigar com o que não pode mudar.

Pense nisso. Sucesso!