

Como anda o mercado?

Por que esse papo sobre energia? Porque abrir, manter e desenvolver um neg[ócio] não é nada fácil e muitas vezes dá uma vontade danada de desistir! Ser um profissional nessas empre- sas também; várias vezes vem à cabeça a ideia de pedir demissão...

... Só com muita energia se consegue superar essas vontades que nos fazem parar, perder tempo e sair do foco; mas não é só isso, é preciso acompanhar a dinâmica do mercado.

E por falar em mercado, a quantas ele anda? Mudou? Claro que sim! E vai mudar muito mais e cada vez muuuito mais rápido. Dá uma olhadinha no seu neg[ócio]: hoje você tem mais ou me- nos concorrentes? Mais ou menos competição pela preferência dos Clientes? As duas respostas são, com certeza, MAIS!!!

UAUgoMais

Com MAIS concorrentes e um mundo em evolução constante, fazer algo a mais para se diferenciar já não é o bastante! As Marcas precisam oferecer UAUgoMais para seus Clientes em cada ponto de contato dele com o neg[ócio].

E oferecer UAUgoMais é ter serviços campeões, que surpreendam os Clientes e que os transformem em fãs e divulgadores da sua Marca!

Provocar esse UAU no Cliente em cada contato dele com a sua Marca!

Seguindo em frente

Para tornar a sua leitura bem didática, faremos o seguinte:

A ideia é que esta leitura traga alguma [ins]piração e, mais que isso, que provoque alguma mudança positiva em seu neg[ócio], até porque se você não muda, o Cliente “muda de você”!

E como faremos isso?

O livro está cheio de exemplos de empresas. Realizo algumas viagens por ano para os Estados Unidos e Europa, para observar, estudar, identificar e poder compartilhar com você boas práticas no varejo mundial, que podem servir de [ins]piração e estímulo para agir e mudar algo na sua loja e que esse movimento possa fazer a diferença e melhorar os Resultados, a Reputação e o Relacionamento com seus Clientes.

Claro que também há exemplos aqui do Brasil, afinal, estamos ficando cada vez melhores no varejo e já temos muuuuitas lojas que podem ser fonte de [ins]piração, tanto para Gente daqui quanto para Gente de qualquer parte do mundo!

Primeiro a ferramenta

Acredito que conversa sem ferramenta torna mais difícil a aplicação das ideias. Aprendi isso, entre muitas outras coisas, com o Edmour Saiani¹. A partir daí, em toda palestra que faço, entrego pelo menos uma ferramenta para estruturar as ideias apresentadas, organizar e facilitar o planejamento das ações e implementação!

Aqui neste livro não será diferente. Primeiro vou apresentar uma ferramenta para ajudar na implementação de serviços campeões em sua loja. Logo em

seguida, darei exemplos de boas práticas em relação a cada um dos 5 pontos da ferramenta.

Com a ferramenta, você se autoavaliará com relação aos serviços que o seu neg[ócio] já possui, identificará serviços que poderia ter, mas não tem, e [re]pensará no que pode ser feito para melhorar.

1. Edmour Saiani é o

idealizador da Ponto de Referência – a única Companhia brasileira especializada na construção da cultura de servir e implantar atendimento como estratégia de Marca.

Com os exemplos, quero mostrar o que está sendo feito com relação à implementação e execução de serviços nos neg[ócio]s e, quem sabe, [ins]pirá-lo a pensar e definir ações de melhorias para transformar a sua loja numa loja campeã em Resultados, Reputação e Relacionamento!

Alguns dos “posts” do blog foram colocados dentro de cada um dos 5 pontos da ferramenta. Alguns deles têm mais que um ponto, então preferi colocar naquele que fosse mais forte no exemplo.

Fiz questão de manter, inclusive, os “posts” mais antigos do blog, pois mesmo que possa parecer uma ideia “velha”, pode servir de referência para uma outra ideia; ou até mesmo o que é “velho” para umas empresas ou mercados pode ainda ser útil para outros, principalmente, se você incorporar a ela sua personalidade, talento e o foco do seu Cliente; além disso, ao ler este livro você acaba tendo uma visão do que rolou no varejo nos últimos anos!