

O QUE É QUE EU GANHO COM ISSO?

por Liz Bittar, em 20.06.2008

Faça download do áudio clicando no ícone ao lado. Ou então ouça o áudio aqui. Você já deve ter feito treinamentos para saber o que a empresa espera de você. Quais os comportamentos valorizados, que conhecimentos técnicos precisa ter, que habilidades construir, onde ainda precisa melhorar. Se você trata com o cliente externo, então, com certeza participou de treinamentos ou palestras sobre atendimento ao cliente. Deve ter aprendido que todo contato com o cliente externo é uma oportunidade de construir a imagem da empresa; que, quando fala com o cliente externo, você está representando a empresa, por isso deve tomar alguns cuidados para passar uma imagem de profissionalismo, coerência, justiça, seriedade, compromisso, respeito, amabilidade, boa educação – e muito mais. Que o cliente tem sempre razão, e é preciso saber discordar de forma a não perdê-lo, pois, afinal de contas, o cliente é o bem mais precioso de toda empresa. Você se empenha, se dedica ao aprendizado de técnicas, pratica, tudo isso para ajudar a construir a imagem da empresa. E, nunca se perguntou o que é que você ganha com isso?

Acha que está trabalhando só pelo bem de empresa? Me diga, você tem esses mesmos cuidados quando está tratando com o cliente interno, que são os seus companheiros de trabalho? Tem o cuidado de manter, também internamente, uma postura profissional e coerente, se preocupa com a qualidade do seu atendimento interno? Você já pensou que, além de construir a imagem da empresa, você está construindo a sua própria imagem? Em todas as interações com seus companheiros de trabalho, em todos os momentos sem exceção, em contatos pessoais ou virtuais, você está fazendo mais do que simplesmente o seu trabalho: você está construindo reputação. A sua reputação profissional. Está trabalhando em causa própria. E a sua reputação vai te seguir, e te assombrar, se não tiver sido bem cuidada, bem construída ao longo do tempo. Nos treinamentos, meus alunos me dizem que esta é a minha marca registrada. E eu sempre digo a eles, em todos os treinamentos, que se, ao retornarem ao trabalho, se lembrarem de que, em todos os momentos, em todas as interações, estão construindo reputação, então minha missão terá sido cumprida.

E essa é a minha dica pra você: Tenha sempre em mente que está construindo reputação cada vez que se comunica, seja com o cliente externo, seja com o cliente interno, com aquele colega de trabalho com quem você vai à happy hour, ou ainda aquele outro com quem você não simpatiza. Você está moldando a sua imagem – mas o bom da história é que cabe a você construir uma reputação que trabalhe a seu favor. São escolhas suas. Você pode optar por ser uma pessoa atenciosa ou relapsa, bem humorada ou impaciente, flexível ou intransigente, preocupada com os outros ou só com você mesmo. Essa deve ser uma preocupação constante, e um esforço diário pois a percepção do outro se dá através da demonstração de comportamentos consistentes, ao longo do tempo. Faça, então, uma autoanálise e veja onde pode melhorar um pouquinho a sua imagem. O segundo passo é se desprogramar. Isso mesmo; alguns comportamentos (principalmente os maus) são automatizados – quando a gente percebe, já fez! É nessas horas que você precisa estar atento, e não cair na tentação de reagir sempre da mesma maneira. E depois, praticar. Praticar e praticar, até se tornar um hábito. Li em algum lugar que um atleta, para chegar ao nível olímpico, precisa de 10 mil horas de prática. Um profissional, para atingir um nível de excelência, talvez não precise tanto, mas não pode desconsiderar a prática – ela é essencial. Por fim, como o próprio termo diz, você está construindo reputação. Trata-se mesmo de uma construção, passo a passo. A escolha é sua. Você pode ouvir o áudio deste artigo aqui. Nossos artigos podem ser publicados como colaboração em seu site, jornal, revista ou boletim, desde que o site seja informado (atendimento@lizbittarassociados.com.br). Este endereço de e-mail está protegido contra spam bots, pelo que o Javascript terá de estar ativado para poder visualizar o endereço de email. Este endereço de e-mail está protegido contra spam bots, pelo que o Javascript terá de estar ativado para poder visualizar o endereço de email. Este endereço de e-mail está protegido contra spam bots, pelo que o Javascript terá de estar ativado para poder visualizar o endereço de email) e seja mantida na íntegra a referência à autora e endereço do site, a saber: Liz Bittar é consultora em Treinamento & Desenvolvimento, a cargo da Liz Bittar & Associados. É autora de diversos programas de treinamento em inglês, português e espanhol, facilitadora e produtora de vídeos institucionais e de treinamento. www.lizbittarassociados.com.br {moscomment}