

## Pequenos Detalhes Grandes Diferenças...

Escrito por Paulo Roberto  
Seg, 20 de Abril de 2015 11:18

---

### Pequenos Detalhes Grandes Diferenças...

Um fósforo, uma bala de menta, uma xícara de café e um jornal: estes quatro elementos fazem parte de uma das melhores histórias sobre atendimento, marketing e vendas .

Um homem estava dirigindo há horas e, cansado da estrada, resolveu procurar um hotel ou uma pousada para descansar. Em poucos minutos, avistou um letreiro luminoso com o nome: Hotel Venetia. Quando chegou à recepção, o hall do hotel estava iluminado com luz suave. Atrás do balcão, uma moça de rosto alegre o saudou amavelmente:

"- Bem-vindo ao Venetia!"

Três minutos após essa saudação, o hóspede já se encontrava confortavelmente instalado no seu quarto e impressionado com os procedimentos: tudo muito rápido e prático. No quarto, uma discreta opulência; uma cama, impecavelmente limpa, uma lareira, um fósforo apropriado em posição perfeitamente alinhada sobre a lareira, para

ser riscado. Era demais! Aquele homem que queria um quarto apenas para passar a noite, começou a pensar que estava com sorte. Mudou de roupa para o jantar (a moça da recepção fizera o pedido no momento do registro). A refeição foi tão deliciosa, como tudo o que tinha experimentado, naquele local, até então. Assinou a conta e retornou para o quarto. Fazia frio e ele estava ansioso pelo fogo da lareira. Qual não foi a sua surpresa! Alguém havia se antecipado a ele, pois havia um lindo fogo crepitante na lareira. A cama estava preparada, os travesseiros arrumados e uma bala de menta sobre cada um. Que noite agradável aquela!

## Pequenos Detalhes Grandes Diferenças...

Escrito por Paulo Roberto

Seg, 20 de Abril de 2015 11:18

---

Na manhã seguinte, o hóspede acordou com um estranho borbulhar, vindo do banheiro. Saiu da cama para investigar. Simplesmente uma cafeteira ligada por um timer automático, estava preparando o seu café e, junto um cartão que dizia: "Sua marca predileta de café. Bom apetite!" Era mesmo! Como eles podiam saber desse detalhe? De repente, lembrou-se: no jantar perguntaram qual a sua marca preferida de café. Em seguida, ele ouviu um leve toque na porta. Ao abrir, havia um jornal. "Mas, como pode?! É o meu jornal! Como eles

adivinharam?" Mais uma vez, lembrou-se de quando se registrou: a recepcionista havia perguntado qual jornal ele preferia. O cliente deixou o hotel encantado. Feliz pela sorte de ter ficado num lugar tão acolhedor. Mas, o que esse hotel fizera mesmo de especial? Apenas ofereceram um fósforo, uma bala de menta, uma xícara de café e um jornal.

Nunca se falou tanto na relação empresa-cliente como nos dias de hoje. Milhões são gastos em planos mirabolantes de marketing e, no entanto, o cliente está cada vez mais insatisfeito, mais desconfiado. Mudamos o layout das lojas, pintamos as prateleiras, trocamos as embalagens, mas esquecemos das pessoas.

O valor das pequenas coisas conta, e muito. A valorização do relacionamento com o cliente. Fazer com que ele perceba que é um parceiro importante! Isto vale também para nossas relações pessoais (namoro, amizade, família, casamento) enfim pensar no outro como ser humano é sempre uma satisfação para quem doa e para quem recebe. Seremos muito mais felizes, pois a verdadeira felicidade está nos gestos mais simples de nosso dia-a-dia e na maioria das vezes passamos despercebidos, toda venda racional tem o lado que passa pelo emocional.

"Será que estamos perguntando para o outro o que ele realmente precisa que nós façamos? Será que tenho feito algo diferente nos últimos tempos na vida pessoal e profissional para que uma pequena coisa torne-se um grande detalhe e um diferencial. E a Empresa continua sempre do mesmo "jeitão"!!!"

## Pequenos Detalhes Grandes Diferenças...

Escrito por Paulo Roberto  
Seg, 20 de Abril de 2015 11:18

---

... Marketing + Vendas = Atendimento Diferenciado de Forma Positiva = a cliente freqüente mais conhecido como cliente contente....

Paulo Roberto Kroich Gomes

Facilitador - Palestrante - Marketing Vendas

Vocare Consultoria Treinamento e Marketing

Tel/Fax.: 47-9963.31400

Cel/Mobile: 47-9963.31400

E-mail: [vocare@vocare.com.br](mailto:vocare@vocare.com.br)

Skype: PaulorobertoVocare

twitter: PauloVocare

## Pequenos Detalhes Grandes Diferenças...

Escrito por Paulo Roberto  
Seg, 20 de Abril de 2015 11:18

---

--

Postado por Blogger no Blog Recanto do Marketing em 4/16/2015 01:19:00 PM