Atendimento perfeito

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 que conhecemos.
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!
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 ouve 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 encantando. 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-nos 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 desapercebidos.

Autor desconhecido