



Início



Brasil está mal no ranking mundial de sorrisos

31 de agosto de 2015

0



Atendentes de lojas já não recebem clientes com um sorriso

Não gosto daqueles **vendedores de loja** que tentam ser simpáticos e queridos demais, que chamam você de querida ou de “minha nega” e que dizem, por exemplo, que você ficou linda dentro de uma roupa que é mais do que óbvio que não lhe caiu bem. Ele só está dizendo aquilo na esperança de que você leve o produto, e ele consolide a venda. Mas, por outro lado, detesto ser mal atendida, ou cair na desgraça de pegar um atendente ou vendedor mal educado e desatencioso, que parece que está ali fazendo um favor em lhe atender. Ser recebido com um sorriso, um cumprimento e atenção é o mínimo que se espera de um vendedor _ e de qualquer pessoa.

Pois é, acho que todo mundo concorda comigo, mas parece que o brasileiro está deixando de ser aquele povo conhecido no mundo inteiro pela sua simpatia. Pelo menos os que trabalham no comércio estão perdendo esta característica, segundo aponta a pesquisa mundial “Smiling Report” desenvolvida pela empresa sueca Better Business World Wide em parceria com a Shopper Experience. Na 11ª edição do levantamento - que reúne 1,7 milhão de avaliações de atendimento ao cliente realizadas em 69 países - o Brasil aparece na penúltima posição do “**ranking mundial de sorrisos**”, acima apenas do Japão. A liderança é da Irlanda, onde 97% dos atendimentos aos clientes sempre são iniciados com um sorriso.

A pesquisa *foi* coordenada no Brasil por Stella Kochen Susskind, presidente da Shopper Experience e uma das maiores especialistas brasileiras em consumo. Segundo ela, o cenário do atendimento brasileiro está muito prejudicado na maioria dos setores. “Há menos sorrisos e os cumprimentos são mais escassos. Parece que o brasileiro está mais triste e preocupado”, diz. Segundo Stella, a classe C tem perdido o poder de compra e “estacionou” no processo de ascensão; as vendas encolheram diante da incerteza econômica, e a vida nas grandes cidades está mais estressante. “No geral, vejo que está mais difícil viver no Brasil e os brasileiros têm sentido essa pressão psicológica e estão perdendo o otimismo”, conclui.

Seja como for, o fato é que quem trabalha com o público, especialmente na área de vendas e em época de crise, precisa fazer um esforço para ser simpático, educado e cativar o cliente, em vez de espantá-lo. Com certeza eu não volto a estabelecimentos onde não fui bem recebida, e muita gente deve pensar assim também. Se com clientes a situação já está difícil, sem eles, então, não vejo outro caminho senão fechar as portas e ir para casa curtir o mau humor sozinho.

Postado por viviane_bevilaqua, às 6:00
Categorias: Sem categoria

INÍCIO

[Envie Seu Comentário](#)