

Edição do dia 25/08/2015

25/08/2015 21h04 - Atualizado em 25/08/2015 21h04

Brasil fica em penúltimo em pesquisa sobre simpatia de vendedores

Pesquisa aponta que 79% dos funcionários sorri ao ver um cliente entrar na loja. Na Irlanda, país que ficou em primeiro lugar, o percentual é 97%.



Esse ambiente de preocupação na economia parece que tem contaminado o humor do pessoal que trabalha no comércio no Brasil.

“Aqui tem uma esfiha tão boa, tão boa, tão boa, que dá até dó de vender” – a esfiha pode até ser uma delícia, mas o anúncio é melhor ainda. Só assim mesmo pra tentar vencer o marasmo. É que tá ruim o negócio... Literalmente!

“Tá muito difícil. Você tem que reduzir sua margem assustadoramente pra não perder os seus clientes”, afirmou a empresária Patrícia Gabriel.

E, pelo jeito, quando reduz a margem de lucro, reduz também a de felicidade. Porque o vendedor brasileiro tem recebido os clientes de um jeito, digamos, cada vez menos alegre.

Muitas vezes, quando um cliente chega numa loja, ele lê a seguinte mensagem na parede: “sorria, você está sendo filmado”. Só que em alguns casos, a plaquinha que tá faltando para o

vendedor dentro é outra: sorria, ponto. Parece óbvio alguém que está querendo vender alguma coisa dar um simples sorriso para um cliente que chega. Mas na pesquisa do vendedor simpático, o brasileiro ficou na penúltima colocação.

Quem diria... O país com fama de ter riso frouxo, hoje só tem vendedores mais sorridentes que o recatado Japão. Na pesquisa, que foi feita em vários países do mundo, 97% dos vendedores irlandeses estão rindo de bobeira quando chega cliente. No Brasil, só está na cara de 79% dos funcionários.

Está achando que nem é um resultado tão ruim assim? A coordenadora da pesquisa discorda.

“De dez clientes que entraram na loja, dois não foram recebidos com sorriso. Isso é grave. Parece um número pequeno, mas não, se a gente multiplicar isso, quantos entram, quantos clientes entram nas lojas por dia, é um número bastante preocupante”, afirmou Stella Susskind, coordenadora da pesquisa no Brasil.

“Eu posso até comprar se eu estiver precisando muito, mas eu não voltaria mais por conta da má recepção”, disse o bancário Eduardo Bitencourt.

Quando até o manequim está triste ou escondendo o rosto pra quem passa na rua, como no vídeo, o clima está estranho mesmo. Mas tem solução pra depressão pré-venda: o manequim do vídeo, o primeiro que aparece na loja da dona Maria Cecília. Que delícia comprar com ela... 45 anos de gargalhadas compridas no comércio de São Paulo.

Jornal Nacional: O que a senhora faz quando vê um funcionário da senhora com cara feia?

Maria Cecília Medeiros, comerciante: Ah, eu ando descansar um pouquinho lá atrás.

Jornal Nacional: É fácil dar um sorriso, né?

Maria Cecília Medeiros, comerciante: É fácil.

Jornal Nacional: É de graça?

Maria Cecília Medeiros, comerciante: É de graça.