

Aprenda a encantar clientes  
com a metodologia

Disney

Por Tathiane Deândhela



INSTITUTO DEÂNDHELA  
INSPIRANDO SOLUÇÕES



**{ Tathiane Deândhela }** Consultora de Carreira, Empresária, escritora, Executiva multidisciplinar e Trainer sênior dos programas de treinamentos e desenvolvimentos do Instituto Deândhela. Diretora de Novos Negócios da AJE (Associação de Jovens Empresários e empreendedores). Master Coach Trainer pelo The International Association of Coaching, Especialista em Marketing, Liderança, negociação e Gestão do Tempo. Possui um curso de Negociação pela Universidade de Harvard. Curso de Liderança e Coaching pela Universidade de Ohio. Mestrado Internacional em Liderança pela Universidade de Atlanta. Já treinou mais de 7.000 pessoas, palestrou em várias universidades e congressos pelo Brasil. Sua rede de relacionamentos inclui vários dos principais especialistas e empreendedores do país.



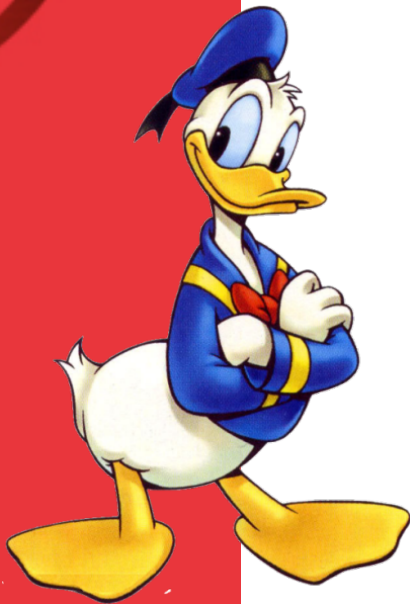
Estamos na era em que colocar o coração no trabalho e fazer tudo com maestria e paixão é fundamental para o sucesso de qualquer organização ou profissional. Por isso, mais do que técnicas, passarei a seguir os segredos de sucesso da Disney para um atendimento impecável e alcance de resultados notáveis.





## **1. O atendimento ao cliente não é um departamento**

As empresas têm o hábito de dividir a empresa e treinar de forma diferente cada departamento. De fato, existem os treinamentos específicos de cada função, mas, mais do que saber a parte técnica e específica de cada área, os colaboradores precisam se especializar em pessoas.



## 2. Garanta a experiência mágica do cliente

Uma das formas mais eficazes de tornar o contato com o cliente algo memorável é mexer com suas emoções e sentimentos. Para isso, é importante trabalhar os 5 sentidos, a saber: Olfato, audição, cinestesia (tato), paladar e visão. Será que a Disney faz isso? Tudo lá comunica algo! Desde os recortes de grama com formatos do Mickey e outros personagens, fundo musical estimulante em todo parque, até o cheiro espalhado por ambientes que podem variar entre fragrâncias de flores ou de comidas... E claro, tudo muito bem pensado para vender mais.



### 3. Nunca diga não, exceto em: “não tem problema”

Não tem coisa pior do que esperar uma solução para seu problema e ouvir: Não posso fazer nada ou não tem jeito. Claro que uma empresa não terá a condição de fazer tudo para todos, mas a maneira como a questão é tratada faz toda diferença. Experimente trabalhar com sua equipe para ficar uma semana sem dizer, não!

# O que você precisa saber e não sabe sobre o atendimento ao cliente

Você sabe por que as empresas perdem clientes? Segundo estatísticas divulgadas pelo Sebrae, o mau atendimento e a indiferença ocupam o primeiro lugar na lista de motivos, apontados por 68% dos entrevistados no levantamento. Em outra pesquisa realizada pela Revista Pequenas Empresas Grandes Negócios, no ano passado, apontou que 61% dos consumidores preferem o bom atendimento ao preço ou a qualidade dos produtos. É uma pena que esse consumidor exigente tenha que lidar com um dos piores atendimentos possíveis. Outra pesquisa que avaliou a qualidade do atendimento em 16 países do mundo todo apontou o Brasil em penúltimo no quesito qualidade, à frente apenas do Japão. Até os europeus, que consideramos carrancudos, estão à nossa frente.

# Dicas para ganhar e reter clientes segundo a Disney

Não venda produto ou serviço para seu cliente, mas venda valor. Vender “valor” é oferecer uma experiência tão mágica ao consumidor que ele será incapaz de comparar seu produto ou serviço ao concorrente.

Portanto, seguem 3 dicas imbatíveis para conquistar mais clientes e fazer sua empresa se sobressair no mercado.





## 1. Trate as pessoas como você trata as pessoas que você ama

Estudos da PNL – Programação neuro lingüística, dizem que: Pensamento gera sentimento, que gera comportamento. De fato, se olharmos para dentro de nós mesmos, percebemos que quando pensamos negativo acerca de alguma coisa ou quando só observarmos os pontos fracos de qualquer pessoa, isso reflete claramente em nossos gestos, por mais que queiramos disfarçar e sermos profissionais.

Dessa forma, você conseguirá valorizar o que ele tem de melhor e poderá fazer o seu melhor no atendimento.



## 2. Seja implacável ao lidar com os detalhes

Quem já foi na Disney, sabe que desde as paredes, jardins, meio-fio até os postes, tudo comunica a atenção aos detalhes. Mas, do que valeria tanto investimento da infraestrutura se a equipe não fosse alta performance e levasse essa cultura adiante? Ouse pedir uma ajuda de localização para o faxineiro lá. Ele não só te acompanha até o local solicitado, como é capaz de te falar na ponta da língua qual a missão, visão, valores e chaves de sucesso da Disney.

Quais são os detalhes que sua empresa adotou e se tornou sua marca registrada?



### 3. Exija mais de você para conseguir mais

A grande questão aqui é que antes de você esperar o melhor dos outros, dê o seu melhor. Seja exigente consigo mesmo para esperar o melhor do outro. A Disney sabendo disso treinou todo seu elenco para ser sempre aquele que dá e não recebe. Eles são treinados para viver o amor ágape que a bíblia nos ensina. Dar sem esperar receber. Mas sabemos que no final acabam recebendo muito em troca, como por exemplo, a fidelidade de seus clientes, também chamados como convidados por todo o elenco da Disney. Isso é transformar clientes em fãs.



#### **4. A Culpa não é sua, mas o problema é seu**

Por mais que tudo seja planejado e equipe bem treinada, ainda assim aparecem imprevistos pelo qual o elenco da Disney precisa resolver com maestria para não queimar toda a imagem que já construíram até aqui. Dessa forma, o foco em solução é extrema. Não perdem tempo procurando culpados, mas todos abraçam a questão para chegar à melhor solução de forma mais rápida e eficiente.



A excelência no atendimento ou em qualquer área é quando quem está de fora, ao assistir a execução da atividade, pensa que é fácil e gostoso fazer. Obviamente para parecer fácil houve treinamento até a exaustão. Por exemplo, quem já não se encantou com os espetáculos do circo de Soleil? Ao assistir, cada movimento é realizado com tanta precisão e maestria que passa a impressão de ser fácil e até gostoso de se fazer... Mas experimente tentar fazer? Nessas horas fica clara a necessidade de treinamento árduo.

O sacrifício é temporário! A recompensa é para sempre!





## Quem Somos?

O Instituto Deândhela é uma empresa especializada em transformar vidas, inspirando soluções para explorar o máximo do potencial de cada indivíduo a fim de que ele eleve sua performance e se torne um especialista em solucionar o impossível.

## Diferencial competitivo

Agregar valor tão alto à vida de nossos Stakeholders, elevando o valor percebido pelo nosso produto ou serviço, de modo que nossos clientes pagarem o que for necessário para tê-los (baseado em atendimento e experiências em todas as suas ações).





INSTITUTO DE ÂNDHELA  
INSPIRANDO SOLUÇÕES

[www.institutodeandhela.com.br](http://www.institutodeandhela.com.br)

[contato@institutodeandhela.com.br](mailto:contato@institutodeandhela.com.br)

End: Rua T-29 esq. Av. T-9 Qd. 81 Lt.11, nº 1623

Setor Bueno, CEP: 74215-050, Goiânia, Goiás

Telefones: 62. 3928 1298/ 8233 0024