



Atendendo o Cliente Internacional

em 6 passos



Apresentação

Será que conseguimos combinar o estilo carioca com o padrão internacional de atendimento?

✓ Atendendo o Cliente Internacional



Por 17 dias tudo foi diferente

Na Rio 2016, a Cidade Maravilhosa recebeu atletas de 205 países, incluindo a primeira delegação de refugiados na história dos Jogos, além de mais de um milhão de turistas nacionais e internacionais que dormiram e acordaram, consumiram e recomendaram (ou não) os mais diversos serviços locais. Será que conseguimos combinar o estilo carioca com o padrão internacional de atendimento das elites do esporte e do público mundial?

Antecipando os desafios de sediar o maior evento esportivo do planeta, a **Rio Total Consultoria** publicou uma série de *posts*, focando no relacionamento com clientes em situações reais, com dicas que, a qualquer tempo, ajudam a criar experiências memoráveis junto aos consumidores dos mais diferentes países.

E mais

- Cada dica ou passo põe em destaque o princípio ou valor por trás das ações propostas, em sintonia com as prioridades e visão de mundo de quem é de fora.
- Para criar reputação positiva, se você ainda tem uma única estratégia de atendimento, está na hora de criar algo novo.
- O jogo está só começando. Vamos às estratégias diferenciadas de atendimento.

Nada fica sem resposta



Com clientes
de fora,
nada fica sem
resposta.

✓ valor atendido: compromisso de entregar resultado

Instalado com a família em um hotel estrelado na cidade, o dirigente de uma empresa internacional de bebidas achou o ambiente e a cortesia ótimos. Só faltou um detalhe: o apartamento não tinha mesinha centro.

Prometeram sorrindo que trariam uma, o que não aconteceu.

Dois dias depois, a família sul-africana improvisou uma caixa grande, entre o sofá e a TV, servindo de base para copos, revistas e celulares.

Adivinhem se o cliente recomendou o hotel para seu círculo internacional de viajantes?

Como fazer a diferença?

- Especialmente no relacionamento com pessoas de fora, certifique-se de que *nada* “fique no ar” ou sem resposta.
- Prometeu? Faça acontecer.
- Quando não for possível entregar o combinado, avise o *quanto antes*, oferecendo opções.
- E isto vale tanto no atendimento presencial como no virtual.

Quanto tempo vai levar?



Seja objetivo na fala e realista na promessas.

✓ valor atendido: respeito ao tempo

O grupo de finlandeses quer uma mesa no restaurante e ouve que a espera é de 20 *minutinhos*. Porém, meia hora depois, ainda estão na fila.

Se entre brasileiros uma informação assim funciona como uma estimativa de tempo, para outras culturas uma comunicação vaga e uma espera indeterminada podem estragar planos de trabalho ou diversão feitos em detalhe, incluindo a reputação do lugar.

Como fazer a diferença?

- Seja absolutamente objetivo na fala e realista nas promessas, informando e mantendo horários e prazos honestos em qualquer situação.
- Informações precisas dão a sensação de controle do próprio tempo e da agenda, o que deixa os gringos, em geral, mais confiantes.
- Aí, sim, invista na simpatia carioca, e etc.

Segurança de gringo



Segurança
é um conceito
bem mais amplo
para europeus,
americanos e muitos
outros.

✓ valor atendido: o cuidado com a vida humana

No país em que se diz que "Deus é brasileiro", nos sentimos protegidos com doses generosas de pensamento positivo e alegria.

Apostando nas belezas *off*-Rio de Janeiro, cinco noruegueses esticaram o fim de semana em Paraty. Entre as atrações, um passeio previsto para o dia todo foi cancelado.

Motivo? Pelo olhar escandinavo, o carro alugado era inseguro – um prejuízo para o turismo local.

Como fazer a diferença?

- Entendendo que manutenção e segurança são conceitos cruciais para europeus e americanos, entre outros. Por isto, disponibilizar veículos novos com cintos de segurança e espaço para cada passageiro deve ser a norma também entre nós.
- Com olhar de lince, confira seu estabelecimento. Há algum fio elétrico pelo chão? As saídas de emergências estão bem sinalizadas? As escadas, equipamentos e mobiliário estão em bom estado?
- Cada detalhe *antecipado e atendido* funciona como um sinal verde para a clientela internacional consumir e aproveitar os seus serviços com confiança – o maior luxo de todos.

A experiência do serviço



Equipes bem
preparadas
contam sempre com,
pelo menos,
um funcionário
fluente em inglês.

✓ valor atendido: hospitalidade para todos

Para muitos estrangeiros as principais atrações do Rio de Janeiro são: o Cristo Redentor, o Pão de Açúcar e os próprios cariocas.

Recém-chegado, um americano saiu para jantar com um colega brasileiro e o que mais o surpreendeu foi justamente o atendimento cortês e descontraído que viu lá.

Poucos dias depois, voltando sozinho ao mesmo local, o serviço foi bom, mas impessoal: diante do cliente gringo, os funcionários simplesmente se fecharam.

Como fazer a diferença?

- A capacidade de dar o melhor atendimento, em qualquer negócio, fica limitada sem a ponte internacional de interação, que é o Inglês.
- Uma equipe bem preparada deve contar *sempre* com, pelo menos, um funcionário fluente em inglês, ajudando a proporcionar a melhor experiência naquilo que o estabelecimento tem a oferecer.
- Com isto, cria-se uma ponte de profissionalismo, oferecendo ao público internacional, o atendimento aberto de sempre.



Mantenha o foco
no seu cliente
como se ele fosse
a única pessoa
no mundo.

✓ valor atendido: atenção genuína

Quem já experimentou um bom serviço sabe como dá vontade de voltar ao mesmo estabelecimento. E o contrário também acontece.

Quando o casal de estrangeiros chegou à loja, com muitos atendentes conversando entre si e se dirigindo a outros clientes ao mesmo tempo, ninguém percebeu que os dois entraram e logo saíram sem abrir a boca.

Como fazer a diferença?

- A chance de fidelizar o cliente depende tanto da qualidade do produto quanto do serviço prestado, face-a-face ou virtualmente, em cada ocasião.
- Conversas cruzadas roubam a oportunidade de dar *atenção exclusiva* – um *must* que consumidores internacionais esperam em qualquer atendimento.
- Quer fechar a venda? Quer ser lembrado positivamente? Em vez de ser multitarefa, mantenha o foco no cliente a sua frente, do início ao fim, como se ele fosse única pessoa no mundo. Rotineiramente dedicado *one-on-one*.



Em diferentes culturas, há uma clara separação entre trabalho e informalidade.

✓ valor atendido:

Responsabilidade individual

Críticas tanto podem jogar todo seu trabalho no lixo como também lançá-lo para o alto, dependendo da resposta que você der, especialmente em um projeto com clientes internacionais.

Cobrado publicamente pelas condições da Vila Olímpica, Eduardo Paes, prefeito do Rio durante a Rio 2016, bem que tentou minimizar a questão com recursos usados localmente: brincadeira, leveza e bom humor.

Por que não funcionou? Para começar, em diferentes culturas, há uma clara separação entre trabalho e informalidade.

Que fazer diferente?

- Ao assumir sua responsabilidade, você se qualifica no mundo real, onde errar faz parte do jogo.
- Quem (1) reconhece os próprios erros, (2) pede desculpas e (3) propõe soluções é considerado como parceiro de negócios confiável.
- Resista à tentação de se explicar. Qualquer que seja a situação, reconheça a mancada, *sem rodeios e sem historinha*.



Após a Rio-2016 e por outros fatores, estamos definitivamente no radar mundial. Com turistas, atletas, mídias e empresas de diferentes países olhando para nós, implemente os 6 passos apresentados na sua comunicação e atendimento. Amplie a cultura do seu negócio. E colha os resultados de estar em sintonia com o público internacional.

- O conteúdo apresentado neste *e-book* é baseado na *expertise* e relacionamento diário e duradouro da **Rio Total Consultoria** com multinacionais e seus profissionais no Rio de Janeiro.
- Estamos a postos para ajudar indivíduos e empresas a se prepararem para conversas e negócios globais, com repertórios apropriados a cada indústria, de acordo com as nacionalidades envolvidas.
- Nossa abordagem simples e direta otimiza as condições para que as oportunidades sejam bem aproveitadas, e nunca perdidas por falta de visão estratégica e/ou preparação.

Créditos



BIO

- À frente da Rio Total Consultoria, Denise Coronha Lima é professora, autora publicada e consultora especializada em Línguas, Interculturalidade e Desenvolvimento Profissional.
- Ensina estratégias facilmente implementáveis, ajudando clientes a qualificar sua atuação na arena global.
- Já trabalhou com pessoas de mais de 50 nacionalidades.

concepção e texto

Denise Coronha Lima

coordenação editorial

DNA Criativo

projeto gráfico

Patrícia Ferreira

projeto de comunicação

Natatsha Fonseca

copyright©2016 by Denise Coronha Lima

www.riototalbrasil.com.br