

**André Zem**

É coach e autor do livro "Nunca mais perca uma venda em hipótese nenhuma"

Nunca mais perca uma venda

Se você não está acreditando na sua capacidade de realização de venda, então é só mudar de postura e atitude. "Ah, mas isso não é fácil!", você vai dizer. Pois saiba que toda crença cai quando você coloca outra no lugar. Passe a ter crenças melhores a seu respeito que as ruínas sumirão ou perderão força.

Acredite que pode resolver o problema do cliente e fazer uma venda de qualidade. Entenda que tem a capacidade de vender e aceite a responsabilidade sobre a satisfação do cliente. Mesmo nas situações mais difíceis, acredite que é capaz de concluir a venda, de resolver o problema do consumidor, e deixe a todos satis-

Acredite que pode resolver o problema do cliente e fazer uma venda de qualidade

feitos, inclusive você.

Acha que existem situações para as quais não se dá jeito? Mude essa crença se quer ter mesmo sucesso. Eu já fiz de tudo para não perder a venda em uma ocasião, no mínimo, embaraçosa. Há mais de dez anos, eu era gerente de uma loja de móveis e fui chamado para fechar a venda de um sofá. O preço era R\$ 680, mas o casal interessado pechinhou até chegar em R\$ 530. Não recusei a princípio, mas disse que poderiam ter um desconto de 10%. Na mesma hora, estacionou na porta uma perua Kombi, usada em entregas, e o cliente que negociava comigo disse: - Olhe, é o mesmo sofá em cima da Kombi!

Respondi como um bom vendedor: - Pois é, esse seu sofá tem muita saída, pois é de ótima qualidade e seu custo-benefício vale a pena. Mas estava "com a pulga atrás da orelha".

Não era dia de entrega na cidade e achei estranho que fosse o mesmo sofá azul que tentava vender. Fiquei com olho no peixe (a venda) e outro no gato (o sofá).

Minha preocupação aumentou quando uma senhora desceu da perua. Nas mãos, tinha uma folha rosa, que eu havia dado na hora da compra. Meu pensamento foi: "se ela entrar aqui para reclamar do sofá, vou perder essa venda". Tive de agir rápido. Aceitei a pechincha de R\$ 530 (o casal ficou felicíssimo), depois disparei por um corredor e turbinei o volume do som.

Fui ao encontro da reclamante. Ela havia jogado o sofá na porta da loja e se queixava a quem pudesse escutar. Comecei a gritar: - A senhora ganhou o prêmio da rádio, parabéns! Com o som alto, ninguém entendia o que ela falava. Encaminhei-a à sala de atendimento ao consumidor, fechei a porta e disse: - Calma. Por favor, não "queime" a minha única venda do dia. Eu vou resolver tudo!

No fim, ficou tudo bem. Nunca me esqueço do quanto corri para salvar aquela venda. O movimento estava fraco e eu tinha uma meta a bater. Por isso, calculei, com a rapidez que a situação exigia, como não fazer para que os clientes vissem, no momento da compra, uma pessoa insatisfeita com o produto por eles desejado.

Quanto ao motivo que levou a senhora a devolver o sofá azul, é que havia sido entregue com um pequeno rasgo no braço esquerdo, devido a problemas de transporte. A cliente ligou ao SAC solicitando troca imediata, mas o departamento responsável ainda não havia conseguido atender. Para completar, era sexta-feira e o depósito da loja ficava em outra cidade. Resolvemos, então, emprestar à consumidora o sofá do mostruário até que um novo chegasse à casa dela. Toda a minha correria foi para satisfazer os dois clientes, o que acabou acontecendo.

**José Faganello**

É professor aposentado

Equilíbrio

"É preciso ser coerente para ser aceito, mas como não me contradizer tentando achar um equilíbrio? Como não ser um pouco louca nesse mundo tão absurdo". (Verônica H.)

Equilíbrio é um vocábulo por demais abrangente e significa, sobretudo, harmonia. Ele é qualidade de um conjunto que resulta do acordo entre suas partes ou elementos. Em se tratando de grupos humanos, correspondem à harmonização de pensamentos, sentimentos e vontades.

Mecanicamente, é o estado de um corpo solicitado por duas ou mais forças que se anulam entre si. O exemplo maior é a harmonia do universo, que mesmo apresentando esporádicas catástrofes, nos oferece o espetáculo de espantoso equilíbrio.

Sem dúvida, é fundamental mantê-lo, pois sem ele haverá desorganização ou caos

Perder o equilíbrio é desviar-se da posição em que algo se mantém e por isso cair.

Sem dúvida, é fundamental mantê-lo, pois sem ele haverá desorganização ou caos.

Se analisarmos as vantagens que nos traz, descobriremos que dele não podemos prescindir. O equilíbrio das forças militares, por exemplo, é essencial para não haver abusos; o equilíbrio de nosso ânimo nos torna imparcial; a harmonia de uma obra arquitetônica ou literária agrada-nos sobremaneira; o equilíbrio dos poderes públicos, que infelizmente, o Brasil não tem, é fundamental para, mutuamente, se auxiliarem e se reprimirem, sem que um deles predomine e anule os outros.

Na natureza, por exemplo, há um equilíbrio dinâmico entre os organismos vivos e o ambiente em que habitam são compartimentos que formam o ecossistema com suas trocas e influências entre organismos e o meio ambiente.

A própria natureza tem seus momentos de desequilíbrios com furações, terremotos, vulcanismos, maremotos a gerarem intensa destruição nos ambientes onde ocorrem.

O pior desequilíbrio é o produzido pelo homem: poluição atmosférica, dos rios, lagos, oceanos, desmatamentos de florestas, matas ciliares e mangues; extermínio da fauna e a explosão demográfica.

A ausência de valores é um dos fatores determinantes para se ter pessoas gananciosas, egoístas e desapegadas exploradoras. Os valores deveriam ser ensinados primeiramente no berço familiar e aprimorado nas escolas; o que não está acontecendo.

A família é base da sociedade, mas sofre mudança deletéria causada pelo aumento dos divórcios; pais ou mães sem cônjuges e sem tempo para cuidar dos filhos; turno nos empregos que impedem a devida convivência no lar entre marido e mulher; fatores que desequilibram a sociedade.

Um equilibrado exemplar: deve ser alegre, não inconveniente; sincero, sem ofender; ser humilde, não submisso; rápido, não impetuoso; contente, não complacente; despreocupado, não descuidado; amoro, não apegado; pacífico, não passivo; disciplinado, não rígido; flexível; comunicativo, não inconveniente; obediente, não servil; determinado; corajoso, não imprudente.

No dia dos namorados, se esforce para encontrar alguém que tenha algumas das qualidades acima citadas. Os que já namoram busquem colocá-los sempre em prática e assim haverá uma duradoura e feliz união. Nesse mundo tão absurdo é praticamente impossível manter sempre o equilíbrio, mas que ele, pelo menos, predomine na maior parte do tempo da convivência. Como seria bom se todos pudessem poetar como Mena Moreira: "... nós nos completamos! / E a vida seguindo / nesse desequilíbrio equilibrado / Apesar dos desencontros / Temos o amor do nosso lado!..."

Tempo Hoje 13° Mín. 28° Máx. Sol com algumas nuvens. Não chove.

Amanhã 14° Mín. 29° Máx. Sol com algumas nuvens. Não chove.

JORNAL DE PIRACICABA

Fundado em 4 de agosto de 1900

Publicação da empresa

Jornal de Piracicaba Editora Ltda.
Avenida Com. Luciano Guidotti, 2.525
Jd. Pacaembu • 13.424 589
Piracicaba-SP • 19 3428.4100
CNPJ: 54.360.805/0001-75

Preços:

R\$ 2,00 (de terça a sábado)
R\$ 3,00 (domingo)

Circulação: de terça a domingo

Fundadores

Manoel Buarque de Macedo
Alberto da Cunha Horta
Antonio Pinto de Almeida Ferraz

Juvenal do Amaral (1901 - 1904)
Álvaro de Carvalho (1904 - 1912)
Pedro Krahembühl (1912 - 1929)
Pedro Crem (1912 - 1929)
João Franco de Oliveira (1912 - 1939)
José Rosário Losso (1939 - 1942)
Eugênio Luiz Losso (1939 - 1974)
Fortunato Losso Netto (1939 - 1985)
Antonietta Rosalina Losso Pedroso (1976 - 2011)
José Rosário Losso Netto (1973 - 2013)

Diretor Responsável

Marcelo Bатуira Losso Pedroso

Diretor de Criação e Publicidade

Alex Rodrigues

Editor

Felipe Poleti

Editora de Arraso e Cultura

Fernanda Moraes

Gerente Comercial

Toninho Fioravante

"Sem designios de propaganda de qualquer espécie - filosófica, política ou religiosa - buscaremos descortinar a verdade dos atos e dos fatos, e dizê-lo, diplomaticamente, contra quem quer que seja. (...) Que o povo apóie a imprensa para que esta, a seu turno, apóie o povo, tornando-se o porta voz dos seus interesses perante as autoridades, o eco das suas queixas, a tribuna dos seus protestos, a válvula dos seus desabaços e, sobretudo, a propulsora do seu comércio, alavanca poderosa das suas iniciativas."

Antonio Pinto de Almeida Ferraz
Editorial de 04 de agosto de 1900

CAL 3428 4141 | Comercial 3428 4150 | Redação 3428 4170 | Revista Arraso 3428 4174 | Classificados 3428 4140 | Assine o JP 3428 4190

Os preços de nossos produtos ou serviços, inclusive de publicidade, possuem carga tributária aproximada de 5,65%. Circulação em Piracicaba, São Pedro, Águas de São Pedro, Charqueada, Saltinho e Rio das Pedras.

leitor@jjournal.com.br
redacao@jjournal.com.br
revistaarraso@jjournal.com.br

jjournal
revistaarraso

Filiado à **APJ**
Associação Paulista de Jornais