

## SABE QUEM EU SOU?

Eu sou aquela pessoa que vai a um restaurante, senta-se à mesa e pacientemente espera, enquanto o garçom faz tudo, menos o meu pedido.

Eu sou aquela pessoa que vai a uma loja e espera pacientemente enquanto os

funcionários trocam idéias entre si, ou simplesmente baixam a cabeça e fingem não me ver.

Eu sou aquela pessoa que vai a uma mercearia e espera calado, enquanto os atendentes terminam suas conversas particulares.

Eu sou aquela pessoa que entra num posto de gasolina e nunca toca a buzina, mas espera pacientemente que o frentista termine a leitura do seu jornal e venha me atender.

Eu sou aquela pessoa que quando entra num estabelecimento comercial, parece estar pedindo um favor, ansiando por um sorriso ou esperando apenas ser notado.

Eu sou aquela pessoa que entra num banco e aguarda tranqüilamente que as recepcionistas e os caixas terminem de conversar entre si ou larguem o telefone, para finalmente, me perguntarem o que preciso.

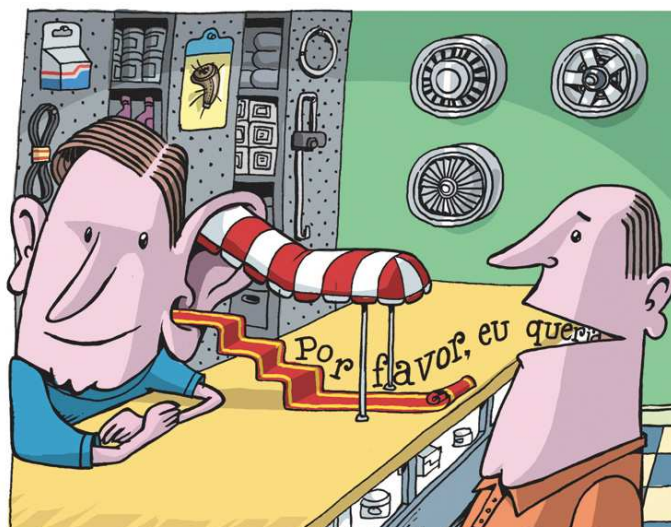
Eu sou aquela pessoa que explica sua desesperada e imediata necessidade de uma determinada mercadoria, e não reclama quando a recebe semanas depois, sempre fora do prazo combinado.

Você deve estar pensando que sou uma pessoa quieta, paciente, do tipo que nunca cria problemas.

Engana-se.

Sabe quem eu sou?

Eu sou o cliente que não volta nunca mais!



<http://www.zfsachs.com.br/revista/index.asp?edicao=110&materia=112>

Divirto-me vendo milhões sendo gastos todos os anos em anúncios de toda ordem para levar-me de novo à sua empresa. Quando fui lá, pela primeira vez, tudo o que deviam ter feito era apenas a pequena gentileza, tão simples, de me dar um pouco mais de ATENÇÃO e CORTESIA.

**"Clientes podem demitir a empresa inteira, do mais alto executivo para baixo, simplesmente gastando seu dinheiro em algum outro lugar."**

*— Texto atribuído a Sam Walton, fundador da WAL-MART, maior rede de varejo do mundo, presente em 15 países e com mais de 2 milhões de funcionários.*