

Se houver interesse em montar essa peça, favor solicitar à autora.

RELACIONAMENTO DE SUCESSO

De, Glória Teixeira

Ambiente: mesa, cadeiras, telefone.

Figurino: Ele (vendedor) – terno

Ela – (cliente) vestido, salto alto.

(O vendedor vai atender sua primeira cliente e está lendo a cartilha de instruções ao bom atendimento ao cliente)

Ele – relacionamento de sucesso com o cliente é: (tentando lembrar, estala os dedos, bate na cabeça)

Ai meus neurônios... o que diz o manual? É... é... eita ferro! É hoje que a porca torce o rabo! (abre a cartilha e fecha outra vez, sem olhar) Achei que tava tudo decorado! Meu professor tinha razão: esse negócio de decorar dá nisso: a gente acaba esquecendo tudo. Ele me dizia: aprenda Dominginhos, esse negócio de decorar não ajuda... Raios me partam! Ai! Ai! Ai! Raios me partam outra vez!

(atrapalhado) To tremendo mais que vara verde. E tudo por causa do meu primeiro cliente.

Ai caramba! Lembrei! Lembrei de uma coisa que vai me ajudar: quando eu tinha 15 anos, trabalhava de vendedor de roupas masculinas. Minha chefe chegou e eu ainda não conhecia ela. Fui atender achando que era cliente e quase vendi uma calça pra ela. Ela perguntou: Pra que eu quero uma calça de homem? E eu respondi: pra presentear seu marido! E ela disse: Mas eu não tenho marido. E eu retruquei: Quem sabe a senhora não encontra um, aqui mesmo, nessa loja? A senhora compra as calças e leva o marido de brinde. - Eu acho que é por aí, vai dar certo!.

(abre a cartilha e fica feliz) Eu não disse? Olha o que diz a cartilha:

- criar e fortalecer um vínculo com o cliente;
- dar tratamento especial ao cliente;
- o sucesso está na ligação com o cliente;
- sou eu quem deve oferecer o tratamento especial – tomara que seja mulher!.
- o meu cliente deve estar acima de tudo. (tentando entender) Acima de tudo... acima de tudo...
- reforçar as informações para que o cliente entenda tudo direitinho...

Ai meu são girimum: ali vem minha primeira cliente e é mulher! Ta no papo.

Reforçar informações...

(entra a mulher)

Ele – (fazendo gesto para surdo-mudo bem rápido) podeis dizer-me vosso nome, de onde vens e com que propósito?

Ela – heim?

Ele – (gestos lentos) po..deis dize-me vos-so no-me, de onde vens e com que pro-pó-sito?

Ela – Você está bem meu jovem? Eu não sou surda.
Ele – Ai! Perdão, perdão, perdão, perdão! Quereis sentar, tomar um chá?
Ela – não! Aqui faz um calor do cão!
Ele – posso guardar sua bolsa?
Ela – (abraça a bolsa) Claro que não!
Ele – (para o público) É minha ruína...(lembra) calma...tratamento especial! (para a mulher) por favor, bela senhora, sente-se!
Ela – Olha o respeito! Bela senhora....
Ele – Não? então...como eu diria... belo... senhor?
Ela – Você está me ofendendo! Não tenho tempo a perder. Vamos logo ao que interessa!
Ele – Sim, como não, mas antes, devo pedir-lhe-la que sente-se aqui. (coloca ela num lugar muito alto, como uma mesa ou várias cadeiras empilhadas uma sobre a outra)
Ela – O quê... o quê é isso?
Ele – é que em nossa empresa, o cliente deve sempre estar acima de tudo. Sente-se-se confortável?
Ela – Senhor, eu posso usar o telefone?
Ele – com todas as certezas. (dá um celular a ela)
Ela – (liga, coloca a mão como se fosse para ele não ouvir e fala baixo) socorro! ... socooooo!
Ele – Ela não chegou ainda.
Ela – quem? Quem não chegou?
Ele – Socorro. Quero dizer, dona Socorro, minha chefe. Ela sempre chega tarde demais. Quando não se precisa mais dela... (ri) brincadeira... Mas eu vou resolver o seu problema. Estou aqui somente para solucionar e não para criar problema. Aqui, o cliente cria o problema e nós solucionamos. Qual o problema a senhora gostaria de criar? Seja qual for, a senhora terá sempre razão e eu não! Isso eu lhe garanto-lhe!
Ela – o senhor pode me tirar daqui, por favor?
Ele – Claro! Como eu disse, a senhora cria o problema e nós resolvemos! (tira ela das cadeiras)
Ela – (finge escutar algo) está ouvindo?
Ele – (pára) não, nadinha!
Ela – É o alarme do meu carro. Escuta só: pen pen pen pen pen pen pen penennnnnn
Ele – Ah sim, agora ouvi claramente. Parece-me mesmo ser alarme de carro. Mas antes de ir-se, preciso que me responda algumas perguntinhas, serei breve como a brevidade.
Ela – Se não há outro jeito e coisa e tal...
Ele – Como foi o atendimento recebido em nossa empresa?
Ela – foi... foi... excelente!
Ele – valeu!! Digo, obrigadinho. E o que a senhora achou dos nossos produtos?
Ela – Os produtos? Ah, claro! De excelente qualidade.
Ele – perfeito! E dos preços baratíssimos?
Ela – quase de graça. Agora posso ir?
Ele – Só um momento... (pega um copo com água) A senhora não tomou água, e são normas do nosso estabelecimento, servir água ao cliente. (enche um copo enorme)
Ela – (toma) obrigada!

Ele – A senhora será sempre mui bem vinda. Recomendações à família. Passar bem,
muito obrigado e agradecido.

Ela – Adeus!

Ele – Amém!