



A SÍNDROME
DO “É DE
CASA”

@ligiafascioni

Com certeza você já se revoltou com empresas que dão vantagens para novos clientes, mas deixam os fieis de anos sem nenhum brinde. É ou não é?

Você ganha um presente se for um novo assinante do serviço, mas se já for antigo, nem um descontinho...

Multa atrasada dá para negociar, mas para quem paga em dia não tem conversa.

@ligiafascioni



Costumo chamar isso de síndrome do “**é de casa**”.

Se o cliente é “*de casa*”, ninguém mais oferece cafezinho, nem lhe dá atenção (ele sabe onde pegar); se o colega de trabalho é “*de casa*”, ele que se vire para buscar o material sozinho (gentilezas estão reservadas só para as visitas).

Se a gente prestar atenção, vai ver que tem muito casamento que acaba porque o sujeito acha que não tem nenhum problema em dormir com a camiseta furada e a cueca velha (a mulher já é “*de casa*” mesmo; se fosse namorada nova, a coisa seria diferente).

Quem já “é de casa” não ganha mais flores e nem surpresas. Já “clientes” novos...

Com quem já “*é de casa*” se pode ter maus modos, não precisa ter “*cerimônia*”.

Sendo a *cerimônia*, nesse caso, sinônimo de atenção, respeito, cuidado e educação (às vezes básica mesmo).

E você, trata de maneira especial as pessoas que não conhece e sem "*cerimônia*" as que já são "*de casa*"?

Será que não estamos reproduzindo o comportamento que a gente odeia nas empresas, de premiar os desconhecidos e desvalorizar quem já é cliente há muito tempo?

Conquistar um cliente novo é bem mais caro e dá muito mais trabalho que manter um antigo (tanto que é preciso pensar em prêmios e promoções especiais).

Por que não se tenta o óbvio: valorizar justamente quem já é "de casa"?

As pessoas realmente especiais são aquelas que estão com você (ou sua empresa) há tempo.

É quem continua junto mesmo conhecendo muito bem seus defeitos e apesar dos perrengues e problemas que certamente ocorreram ao longo da relação.

Tratar quem é especial com atenção,
cuidado, carinho e até, por que não,
privilégios, não é cerimônia. Quem é
VIP merece tratamento **VIP sempre.**

Quem é sua **V**ery **I**mportant **P**eople?

@ligiafascioni





Preste atenção: você está dando tratamento especial para quem realmente é **ESPECIAL**?

@ligiafascioni