



(012) 3653-6836 / (012) 9149-3047 / (012) 9119-1631 - www.evolcomm.com/brain

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

Eu sou o homem que vai a uma loja e espera calado, enquanto os vendedores terminam suas conversas particulares.

Eu sou o homem que entra num posto de gasolina e nunca toca a buzina, mas espera pacientemente que o empregado termine a leitura do seu jornal.

Eu sou o homem que explica sua desesperada e imediata necessidade de uma peça, mas não reclama quando a recebe após três semanas somente.

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

Eu sou o homem que entra num banco e aguarda tranqüilamente que as recepcionistas e os caixas terminem de conversar com seus amigos, e espera pacientemente enquanto os funcionários trocam idéias entre si ou, simplesmente abaixam a cabeça e fingem não me ver.

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 NUNCA MAIS VOLTA"!!

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

"CLIENTES PODEM DEMITIR TODOS DE UMA EMPRESA, DO ALTO EXECUTIVO PARA BAIXO, SIMPLEMENTE GASTANDO SEU DINHEIRO EM ALGUM OUTRO LUGAR."

Discurso de **Sam Walton**, fundador do **WALMART**, fazendo a abertura de um programa de treinamento para seus funcionários.

Marcelo Augusto Prado Sant'Anna é consultor e fundador da 4B
brainbuilders@evolcomm.com / santanna@evolcomm.com / 4b@evolcomm.com