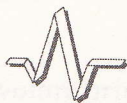




AI GRIJĂ DE **CLIENTII TĂI!**

10 METODE EFICIENTE
PENTRU FIDELIZAREA
CLIENTILOR

Shawn Doyle
Lauren Anderson



EDITURA AMALTEA
www.amaltea.ro



CUPRINS

Introducere.....	7
CAPITOLUL 1	
Omul cu chili: Eroul care vinde hot dog	17
CAPITOLUL 2	
Verne Oscarson: Extraordinarul vânzător de pește	29
CAPITOLUL 3	
Liz Trotter: Campioana curățeniei	45
CAPITOLUL 4	
Carlos Nunez: Consilier pe probleme de service la Lexus.....	59
CAPITOLUL 5	
Bill Staton: Tipul serviabil de la mentenanță.....	73
CAPITOLUL 6	
Kate Holgate: Un adevărat magnet pentru oameni	87
CAPITOLUL 7	
Nicolas Rodrigues: La volan prin America.....	103



CAPITOLUL 8

Joe Fleming: Un tip inimos, care te ajută
la bagaje..... 117

CAPITOLUL 9

Pearl Deery: Perle de înțelepciune 129

CAPITOLUL 10

Goldie Brown: Experta în huse..... 139

CAPITOLUL 11

Beatriz Farland: Fii inspirat, fii darnic,
fii pozitiv..... 151

CAPITOLUL 12

Câteva gânduri de final despre serviciile oferite
clienților 165

Despre autori..... 185

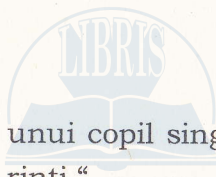


Capitolul 1

OMUL CU CHILI

Eroul care vinde hot dog

CÂND l-am văzut prima dată pe Omul cu chili în orașelul Charlotte din Carolina de Nord, am fost încântați de-a dreptul. Era în fața unei clădiri care adăpostea un sediu de bancă, într-o zi de joi, iar în fața tonetei de la care vindea se întindea o coadă lungă de persoane care așteptau să își cumpere de mâncare. În timp ce stăteau cumiți la rând, Omul cu chili le spunea tot felul de bancuri, făcându-i încontinuu să râdă. Îi întreba dacă vor pe hot dog un muștar preparat chiar de el, numit Iepurașul pufos (Fluffy Bunny) sau sosul marcă proprie, Merlot-BBQ (da, chiar conținea vin roșu). Toți cei care așteptau să le vină rândul puteau citi tot felul de citate amuzante: „Hot dogul cu chili vă face și mai inteligenți decât sunteți – Albert Einstein“, „Dacă am alinia toți crenvurștii pe care i-am vândut vreodată, s-ar face un șir extraordinar de lung“ sau „Sunt singurul copil al



unui copil singur la părinți al unui copil singur la părinți.“

Dacă stai puțin să te gândești, e nemaipomenit. Vânzătorii de hot dog vând, teoretic, mâncare – adică nu te-ai aștepta să fie o sursă de amuzament și să îți ridice moralul. De cele mai multe ori sunt plictisitori și nici măcar nu îi mai ții minte după ce ai cumpărat de la ei. Nu se așteaptă nimeni ca ei să le ofere clienților niște servicii ieșite din comun. Nimic din toate acestea nu era însă valabil pentru Victor Wernay. „Pentru mine, lucrurile nu se reduc la a vinde hot dog“, mi-a mărturisit el. „Întotdeauna mi-am dorit să devin o legendă“. Iar tonul vocii era realmente remarcabil, fiindcă îți dădea senzația că are o misiune pasionantă, nu neapărat că e o declarație izvorâtă din propriul ego.

Victor își începuse cariera lucrând în diverse restaurante și firme de catering, dar și în pizzerii și cafenele. La un moment dat a fost managerul unui magazin în care se vindea pizza, perioadă în care și-a dat seama că cel mai mult îi place să interacționeze cu clienții și să îi servească. Serviciile oferite clienților îl reprezentau și îl interesau cu adevărat.

Crease aici o abordare unică a modului în care era servită mâncarea și în care se interacționa cu clienții. De fiecare dată când un copil venea acolo cu familia, făcea un desen și își trecea numele pe el. Acesta era expus ulterior pe pereții pizzeriei. În cele din urmă, toate zidurile erau acoperite în întregime cu desene și picturi



colorate, ceea ce a dus la un fenomen interesant: rudele copiilor veneau acolo să le vadă desenele, urmarea fiind creșterea vânzărilor. Acțiunea în sine devenise foarte populară, tocmai fiindcă nu mai era întâlnită în alte locuri. Din nefericire, șefii lui au decis la un moment dat că e prea mult și au dat jos de pe pereți toate desenele acelea, ceea ce a dus la o scădere semnificativă a vânzărilor.

La cafeneaua unde lucra, lui Victor îi plăcea foarte mult să interacționeze și să glumească cu clienții, pe care îi făcea întotdeauna să râdă. În scurtă vreme însă, se cam săturase de modul în care managerul se purta cu el. De exemplu, îl critica tot timpul că pe teighea sunt pete de cafea. „Ei bine, normal că sunt pete de cafea pe teighea, doar suntem într-o cafenea!” Comportamentul și modul de gândire tipic marilor corporații, dar și obsesia lor de a pune profitul mai presus de oameni îl scoteau din minți pe Victor. Nimănui de acolo nu îi păsa de clienți așa cum îi păsa lui.

Împreună cu soția, Victor a decis să își ia o vacanță și să călătorească o vreme prin Europa. Amândoi aveau la dispoziție o mulțime de timp să reflecteze. Într-o zi, pe când se aflau în mașină, a întrebat-o: „Ce crezi că ar trebui să fac?”. După o scurtă pauză, femeia i-a răspuns: „Cred că ar trebui să îți achiziționezi o tonetă de la care să vinzi hot dog”, iar apoi i-a zâmbit. Victor a crezut inițial că glumea, așa că a întrebat-o dacă vorbește serios. „Da, vorbesc cât se poate de serios, chiar cred că



ai toate abilitățile de a-ți deschide așa ceva. Cu experiența pe care o deții în sectorul alimentar, ai toate șansele să reușești, mai ales dacă ținem cont de personalitatea ta!“

Timp de câteva săptămâni s-a tot gândit la idee și a mai stat de vorbă și cu prietenii, fiindcă, întrucâtva, i se părea în continuare o idee nepotrivită. Însă toți amicii l-au încurajat, spunându-i că ar trebui să se apuce de treabă. A studiat care ar fi costul achiziționării unei tonețe de hot dog și al licenței necesare și, după cum mi-a spus chiar el, „Uneori ai pur și simplu o combinație de sincronizare perfectă și noroc.“ Fiindcă tocmai ce aflate că un vânzător de hot dog din centrul orașului, așezat într-un loc cu vad bun, renunțase la afacere și că spațiul respectiv era acum disponibil timp de două zile pe săptămână. Restul este deja istorie.

Fostul comediant și actor și-a amplasat astfel o toneță de hot dog la intersecția unor străzi circulante din centrul orașului Charlotte. „Oamenii au de ales în momentul în care se trezesc dimineața“, spune el. „Este posibil să aibă o zi bună sau una proastă. Eu aleg să am o zi bună.“ Începe să stea de vorbă cu lumea care se strânge la coadă, glumind cu toți și afișând în fiecare zi o mică pancartă pe care scrie ceva haios. „Încerc să stabilesc o legătură personală cu fiecare client. Eu personal cred că toți oamenii își doresc să relaționeze... este o nevoie umană de bază. Încerc să vorbesc cu toți despre câte ceva. Putem discuta despre vreme, despre numele lor, despre știrile din sport, despre orice...“ Zâmbind, adaugă:



Capitolul 7

NICOLAS RODRIGUES

La volan prin America

NICK RODRIGUES s-a născut și a crescut în Cuba. Tatăl lui era fermier și deținea suprafețe întinse de teren. Odată cu venirea la putere a lui Fidel Castro, lucrurile au început să meargă prost pentru cubanezii de rând, așa că tatăl lui Nick și-a dorit ceva mai bun pentru familia lui, plănuiind să emigreze în America. Regimul Castro a aflat imediat și i-a decretat inamici ai statului pe tatăl lui Nick și pe unul dintre frații lui, întemnițându-i timp de zece și, respectiv, trei ani.

Nick a mers la școală în Cuba până în clasa a șasea, după care a fost nevoit să muncească în construcții, pentru a face rost de bani cu care să își ajute familia să supraviețuiască, în timp ce fratele și tatăl lui se aflau în închisoare.

În 1980, la șase ani după ce tatăl lui Nick a fost eliberat din temniță, Castro a deschis granițele și a permis



ca toți deținuții politici care doreau (dar și alți deținuți) să părăsească Cuba. La doar 16 ani, Nick – alături de mama, tatăl, fratele mai mare, soția acestuia și cei trei copii ai lor – au ajuns în Statele Unite ale Americii.

Poate că îți amintești de fenomenul Mariel, acel exod în masă al cubanezilor care au plecat din portul Mariel către Statele Unite, în perioada 15 aprilie – 31 octombrie 1980. Acesta a fost declanșat de o criză acută a economiei cubaneze, care a dus la tensiuni interne și la aproximativ 10.000 de cubanezi care au cerut azil politic la ambasada peruană. Din această cauză, guvernul cubanez a anunțat că oricine dorește să plece din țară o poate face, moment în care s-a declanșat exodul pe mare. Americanii de origine cubaneză au organizat totul cu acordul lui Fidel Castro. Nu mai puțin de 125.000 de cubanezi au reușit să ajungă astfel pe țărmul sudic al Floridei.

Nick și familia lui s-au numărat printre ei. Au călătorit pe mare cu o barcă de aproximativ 15 metri lungime, împreună cu alte cincizeci de persoane, vreme de șaisprezece ore, în condiții extrem de dure. Chiar și astăzi, Nick își aduce aminte totul foarte bine. Au ajuns în America, în cele din urmă, acostând la Key West. Guvernul SUA și Crucea Roșie au înființat un doc special pentru acostarea vaselor. Pe măsură ce soseau, oamenii erau ajutați să coboare și primeau păături, hrană caldă, dar și apă și săpun pentru a se spăla. Li se mai puneau

la dispoziție adăposturi și paturi unde să doarmă peste noapte.

A doua zi dimineața, la ora opt, veneau autobuze care transportau cetățenii cubanezi către aeroportul Key West, unde erau îmbarcați la bordul unui avion care îi ducea în Sparta, Wisconsin. La aterizare, erau preluați de autobuze școlare și transportați, timp de patruzeci și cinci de minute, către Fort McCoy, o bază militară activă a Armatei.

La Fort McCoy, refugiații cubanezi erau cazați în bărâci militare și erau îngrijiți pe tot parcursul perioadei în care avea loc procesul de imigrare. Nick și familia lui erau deja acolo de o lună. În tot acest timp, au încercat să-și contacteze rudele care trăiau în Statele Unite și care ar fi putut garanta pentru ei, fiind de acord să-i ia la ei acasă și să-i ajute să facă primii pași în noua lor viață în America.

Familia lui Nick avea un văr care locuia în New Jersey. Odată ce serviciile de imigrare le-au confirmat șederea, iar ruda lor a fost de acord să îi susțină, au fost îmbarcați cu toții la bordul unui avion către New Jersey. Au locuit acolo timp de o lună, până când atât el, cât și tatăl și fratele lui au reușit să-și găsească de muncă, dar și două apartamente în care să locuiască. Erau pe drumul cel bun către noua viață în America. Visul lor devenea realitate!

Nick și tatăl lui se angajaseră la o fabrică de lactate, unde au rămas vreme de șase ani. După trei ani, econo-

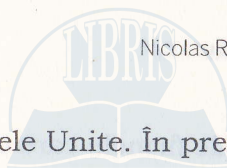


miseră deja suficienți bani încât să cumpere o casă, în care să poată locui cu toții.

Ulterior, Nick și-a găsit un alt loc de muncă, la o companie locală care închiria limuzine, folosindu-se de propria mașină, și a rămas acolo șase ani. În toată această perioadă, a economisit destui bani încât să-și deschidă, în cele din urmă, propria afacere cu limuzine. A vrut să pornească pe cont propriu fiindcă îi plăcea foarte mult ceea ce făcea: să ajute oamenii să ajungă unde își doresc. Era încântat de eficiența de care dădea dovadă, făcându-și în același timp clienții să se simtă confortabil, relaxați și siguri că vor ajunge unde trebuie fără stres sau probleme. Inițial, Nick lucra singur. Ulterior și-a mai cumpărat o limuzină, apoi încă o mașină de oraș și curând o alta. În prezent, s-au împlinit deja șaisprezece ani de când își conduce propria afacere cu limuzine.

La șaptesprezece ani după ce a părăsit Cuba, Nick s-a întors să-și viziteze familia rămasă în țară. În timp ce se afla acolo, a cunoscut-o pe Damarys. Cei doi s-au îndrăgostit și, în cele din urmă, s-au căsătorit. Nick a revenit în Statele Unite fără ea, pentru a depune actele astfel încât să o poată aduce în America și să locuiască împreună. În plus, Damarys era și însărcinată cu primul lor copil.

Cu sprijinul familiei și al mai multor avocați, lui Nick i-au trebuit patru ani lungi ca să obțină aprobarea actelor care îi permiteau soției lui și fiicei lor să se mute în



Statele Unite. În prezent locuiesc în New Jersey, fericiți că se află aici, lucrând din greu și crescându-și împreună fetița care are acum doisprezece ani. Locuiește cu ei și mama lui Nick, în vârstă de 85 de ani; fratele lui și familia acestuia s-au stabilit în Tampa, Florida. Nick mai are o fată și un băiat mai mari, dintr-o căsătorie anterioară, care locuiesc și ei în Statele Unite. Tatăl lui Nick a murit în 2007, la vârsta de 87 de ani.

Cât despre afacerea lui Nick cu limuzine, aceasta merge excelent. Îl poți vedea adesea la capătul liniei de bagaje în unul dintre cele trei aeroporturi din New York City, așteptând câte un pasager, cu un zâmbet larg pe chip și cu atitudinea lui caracteristică de tipul „Sunt la dispoziția dumneavoastră”. Poartă adesea o beretă care îl ajută să fie ușor de identificat. Și, dacă e să fiu sinceră, arată chiar „trăsnet” cu ea!

Atitudinea lui față de această slujbă minunată, dar și motivul pentru care încă îi place și continuă să o practice nu s-au schimbat. Doar s-au îmbunătățit cu trecerea timpului. Majoritatea clienților lui Nick revin la el și îl recomandă și altora. Nick ține minte cum îi cheamă și este întotdeauna prietenos, vesel, optimist și politicos. Urmărește toate zborurile, astfel încât să se asigure că el sau unul dintre angajați ajunge întotdeauna la timp. Își arhivează toate informațiile despre pasagerii pe care îi duce la destinație, astfel încât să eficientizeze procesul de plată. Le trimite prin e-mail facturile, pentru a le ușura cât mai mult viața. Nick este la curent cu tehnolo-