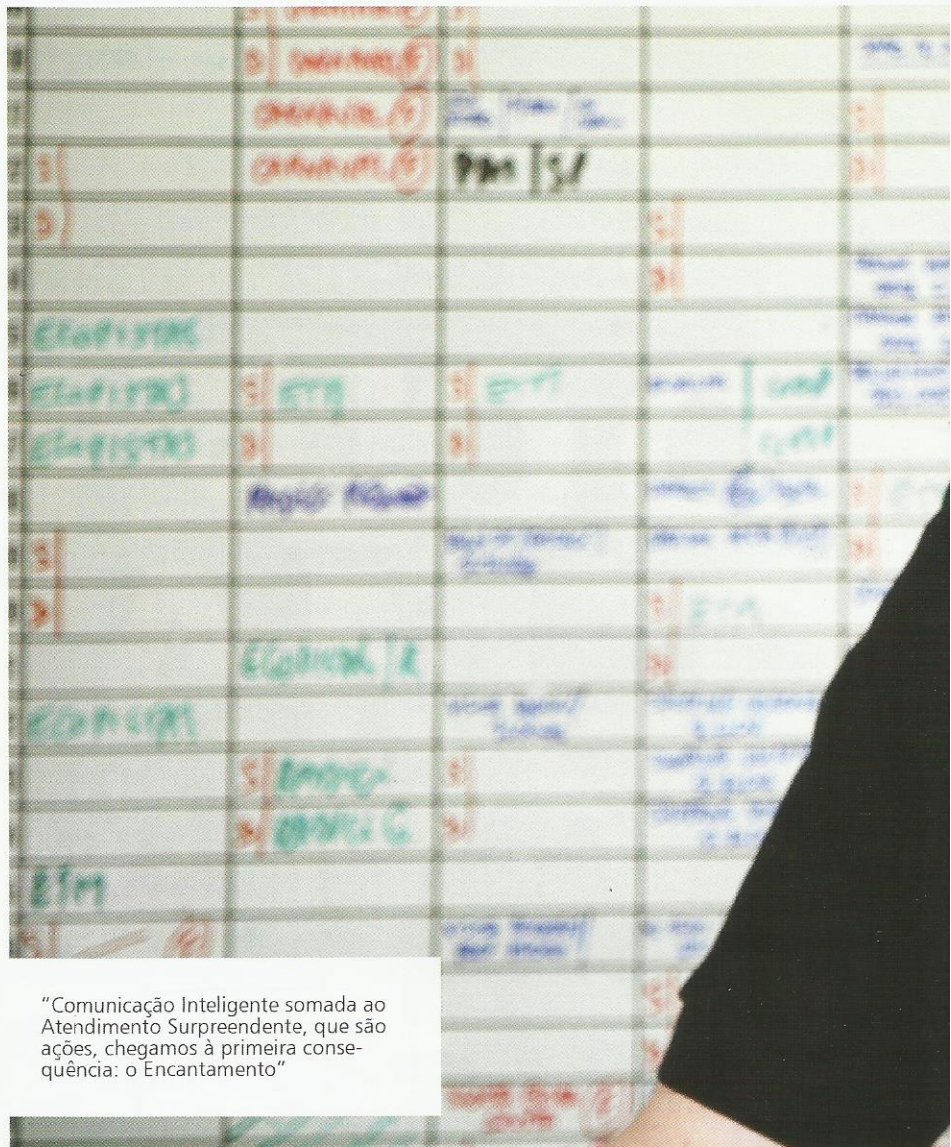


Até pouco tempo, se um cliente não ficasse satisfeito com o atendimento de uma empresa, relatava o fato a alguns poucos amigos. Hoje, ele espalha sua frustração nas redes sociais, impactando milhares de pessoas. Neste mundo novo, não há mais como não pensar no desenvolvimento dos profissionais responsáveis pela 'experiência' oferecida ao cliente.

Competências como autoconhecimento, inteligência emocional, empreendedorismo, comunicação, eficiência e eficácia, produtividade, foco no cliente, liderança, visão estratégica e motivação são deixadas de lado pela maioria das instituições de ensino. Universidades falam em empregabilidade, porém se esquecem que ela se consolida através das atitudes. Sem perceber, acabam confirmando a tese de Peter Drucker, guru da gestão moderna já falecido, que afirmou que 'somos contratados pelo nosso currículo, porém demitidos pelo nosso comportamento'.

Alguns empresários ainda questionam o porquê de se investir no desenvolvimento de seus profissionais, já que, quando 'prontos', alguns deles acabam migrando para a concorrência. "Quer dizer então que o 'melhor' negócio é mantê-los despreparados, trabalhando em sua empresa? Evidente que não".

De acordo com o palestrante motivacional e comportamental Eduardo Zugaib, sócio e principal



"Comunicação Inteligente somada ao Atendimento Surpreendente, que são ações, chegamos à primeira consequência: o Encantamento"

treinador da Z/Training, treinamento e desenvolvimento devem ser estratégicos, contínuos e sempre focados em resultados. A dinâmica do mundo moderno pede isso.

Sua principal palestra - "Experiência de Marca - A Arte de Encantar o Cliente", entre outros trabalhos em treinamento, vem promovendo grandes mudanças na visão de vendas e atendimento de empresas do setor varejista, da indústria

e também da administração pública, como afirma a ex-secretaria de Educação de Mogi das Cruzes, Maria Geny Borges Avila Horle:

"Estamos falando de um profissional especial, que alia conhecimento teórico, experiência em desenvolvimento pessoal e uma dinâmica excelente. Nas formações que ele conduziu junto aos nossos gestores escolares e à Equipe Técnica da Secretaria de Educação, além de refletirmos so-