



**Curso:
Especialização em Gestão
Universitária - GEUNI**

**Disciplina:
Marketing e Relacionamento com
Alunos e Comunidade**

Profa. Dra. Nadia Kassouf Pizzinatto

05 a 18/11/2015

**Discurso de Sam Walton,
fundador do Wal-Mart,
fazendo a abertura de um
programa de treinamento para
seus funcionários**

QUEM SOU ?

- Eu sou o homem que vai a um restaurante, senta-se à mesa e pacientemente espera pelo garçom, que faz tudo menos atender meu pedido.
- Eu sou o homem que chega a uma loja e espera calado, enquanto os vendedores terminam sua conversa particular

↘ Eu sou o homem que ao encontrar um estabelecimento comercial parece estar pedindo um favor

↘ Eu sou o homem que ao pedir algum produto recebe na cara um “não tem” do balconista, que por sua vez nem me oferece outras opções

↘ Eu sou o homem que tendo um problema para resolver, dirige-se a uma casa comercial esperando que alguém o auxilie e lá só encontra gente despreparada

↘ Eu sou o homem que ao pedir algum produto recebe na cara um “não tem” do balconista, que por sua vez nem me oferece outras opções

↘ Eu sou o homem que tendo um problema para resolver, dirige-se a uma casa comercial esperando que alguém o auxilie e lá só encontra gente despreparada

➔ Você deve pensar que sou uma pessoa quieta, paciente, passiva e do tipo que nunca cria problemas. Engana-se: sabe quem sou eu ?



**SOU O CLIENTE QUE
NUNCA MAIS VOLTA !**

Características da Companhia voltada para o cliente:

Proporcionar qualidade conforme o cliente a define

2 dimensões

Qualidade do
produto

(O que você obtém)

Qualidade do
serviço

(como você obtém)

Como conseguir diferenciação da concorrência?

Produto de
Qualidade



Atendimento de
Qualidade