



Credibilidade, seriedade, trabalho em equipe, network com emoção, amor, carinho e gratidão. Estas são questões fundamentais para um pós-venda que não seja feito só quando há um problema. Estas são as lições do escritor, palestrante e empresário Geraldo Rufino. Boa leitura!

#EPISÓDIO 07 | GERALDO RUFINO PÓS VENDA, CASE JR DIESEL

O que dá sustentabilidade à meta e é mais importante do que a venda? O pós-venda. Essa é a base da melhor venda que você pode fazer na sua vida, afirma o escritor e palestrante Geraldo Rufino, que fez sua história de sucesso após ser catador de latinhas e transformar-se no fundador da maior empresa de reciclagem de veículos da América Latina.

A Pós-venda está totalmente ligada à credibilidade, ressalta. E deve ser trabalhada não só quando há um problema, mas também quando dá tudo certo. É questão de relacionamento, de criar fidelidade e harmonia. E isso começa na base.

Rufino mostra que o crescimento que acontece na pandemia e em outras crises é resultado do compartilhamento da vivência, do aprendizado para entregarmos o melhor e, por consequência, também recebermos o melhor. Tudo isso fortalece o nosso emocional e, acima de tudo, a continuação das coisas, dos relacionamentos, dos parceiros, da energia, do compartilhamento de informação, do network.

Para ele, o começo deste network já começa dentro de casa, ao nos relacionarmos com as pessoas. "As pessoas são boas, só são diferentes. E elas são pequenas pedras no caminho que não são obstáculos, são degraus para você subir", diz. "É no relacionamento que você ganha força, que você ganha gentileza, que você ganha apoio, que você aumenta a sua força para poder entregar aquilo que nos fortalece antes, durante e no pós-venda: a credibilidade", completa.

Rufino enfatiza que ninguém faz nada sozinho e em todo lugar que passamos, devemos deixar a marca da seriedade. Essa energia, diz ele, é passada adiante, criando a sensação de segurança. E isso é o que constrói a credibilidade, que é o melhor pós-venda que existe.

"O meu pós-venda nasce quando começa a primeira relação, a primeira visita, o primeiro negócio, a primeira venda", conta. "Tudo isso para mim já envolve pós-venda, porque é isso que dá continuidade a uma relação que te fornece força, fé e esperança para que isso nunca acabe", reforça.

O pós-venda tem um segredo fundamental, revela Rufino. "É você aprender a lidar com gente, cada um com a sua responsabilidade, cada um na sua função, quem entrega, quem recebe, quem transmite, quem compartilha, quem oferece, quem recebe de volta, seja lá qual for a informação que for, mas que também vai buscar informação daquilo que nem imaginou que já deu certo".





O exemplo que ele cita é quando se leva um café na cama para a mulher. "Você sabe o que é isso? É network. É você conquistar quem você acha que é seu", observa. E lembra alguns pensamentos comuns: "Ah, mas eu já atendi o cliente, o cara tem o preço, eu vendo muito para ele, está tudo certo". E questiona: "isso é pós venda? Não! Treinamento de pós-venda é o network raiz".

Network deve ser original, com emoção, amor, carinho e gratidão, defende Rufino. É perceber que nos negócios precisamos conquistar os nossos parceiros todos os dias com seriedade, comprometimento, compartilhamento e união, em um network de coração.

Ser diferente é quando entregamos nossa melhor versão e no dia seguinte superamos o que fizemos no dia anterior. "Você cria um histórico de credibilidade que eu chamo de pós-venda com qualidade", conclui.

Rufino faz questão de repetir que ninguém faz as coisas sozinho, porque todos são igualmente importantes na cadeia. E que é preciso aprender a lidar e valorizar as pessoas. "Por trás dessas pessoas está a asa do fornecedor, a logística, estão os seus, está quem consome".

Na sua experiência, ele garante que quando aprendemos a lidar com pessoas, é simples assim. "De empreendedor para empreendedor, todos nós somos igualmente importantes, e juntos tornamos importante todo mundo que se relaciona conosco. Esse é o melhor pós-vendas que tem", finaliza.

**Geraldo Rufino é escritor e palestrante. Ex-catador de latinhas e fundador da maior empresa de reciclagem de veículos da América Latina.*

