Guilherme: “Eu sempre sai Encantado quando eu sou surpreendido, né? Eu acho que o encantar aqui que a gente escolheu tem um pouco dessa magia. E o encantar é a mesma palavra que a Disney usa, né? De encantamento, de cliente. é bem famoso, aquele livro como a Disney de encantar a galera lá e tal. Não que a gente queira ser a Disney, mas é essa mágica que acontece, cara pensar: inesperado, meu Deus, foi melhor do que esperava e pode acontecer, até no boteco da esquina, esse encantamento pode acontecer. Eu sempre imagino, quando penso em encantamento, em restaurantes Mineiros mesmo, sabe? Quando você entra, você fala, cara, olha que comidá boa, olha que o atendimento da mulher parece que é minha mãe, minha avó.. É um negócio tão incrível. Você fala, caramba, ela vai te entender. E no final ela vai te trazer um pudim que você nem pagou ainda. Mas ela acha incríveis, não? Você está com um cara que quer um pudim.. Que lugar maravilhoso, né? E tipo assim, comida simples, barata. Isso vale para várias situações, né? Não só para o negócio, Mega show, o megaevento megaprojeto. uma coisa simples, às vezes a gente pode sair Encantado, né? Sabe aquela pousadinha de circuito, caramba, os cara dobra a toalha e faz um negócio bonitinho a cada dia está nada é mega simples. Mas é mágico, né?”

Guilherme: “Eu acho que às vezes a gente tentando imaginar aqui no nosso dia a dia, está tudo no contrato, tudo esperado, tudo ali dentro do escopo. Às vezes a gente também olha só que está ali e perde espaço para inovar, né? Então, acho que a gente pensar em encantar e surpreender. E como que a gente pode fazer isso? Pode ser legal, claro, né? Contrato sempre, né? Mas eu quero que a gente pense agora, o que você faz no dia a dia que encanta o cliente. Escrevam aí:”

(Guilherme lendo as mensagens de interação enviadas pela equipe)

* Ser o mais simpático possível, mesmo quando estou com ranço.

Guilherme: “essa é maravilhosa.”

* Entregas personalizadas;
* solicitude. De estar sempre disponível;
* Pegar o cliente pela mão;
* Escutar realmente pensar uma solução, demonstrar empatia.