

## A HORA DA VERDADE

**A Hora da Verdade** revela a importância do atendimento aos clientes, menciona também a história de Rudy Peterson através de uma técnica de retenção e fidelização formidável junto ao cliente, vamos conhecer?

*Rudy Peterson era um empresário americano que estava hospedado no Grand Hotel em Estocolmo. Certo dia, saiu do hotel e dirigiu-se ao Aeroporto de Arlanda, no norte de Estocolmo, para viajar com um colega para Copenhague, pela Scandinavian Airlines. A viagem, de apenas um dia, era muito importante.*

*Quando chegou ao aeroporto, percebeu que havia deixado a passagem no hotel. Ao vestir o sobretudo, ele a colocara sobre a escrivaninha e esquecera-se de pegá-la novamente.*

*Qualquer pessoa sabe que não se pode embarcar num avião sem o bilhete de passagem, e Rudy Peterson já se resignara a perder o voo e sua reunião de negócios em Copenhague. Porém, quando explicou seu dilema no balcão da empresa, teve uma surpresa agradável.*

*“Não se preocupe, senhor Peterson”, disse a funcionária, com um sorriso. “Aqui está seu cartão de embarque. Vou anexar a ele um bilhete provisório. Basta me dizer o número do seu apartamento no Grand Hotel e o seu destino em Copenhague, que cuidarei do resto.”*

*Enquanto Rudy e seu colega esperavam no salão de passageiros, a funcionária telefonou para o hotel. Uma camareira foi ao apartamento e encontrou a passagem – exatamente onde o senhor Peterson dissera que estaria. A funcionária então enviou um carro da SAS para buscar a passagem no hotel. Desta maneira, tudo andou tão rápido que o bilhete chegou antes da saída do voo para Copenhague. Tão grande foi a surpresa de Rudy Peterson quando a aeromoça aproximou-se dele e disse: “Senhor Peterson? Aqui está sua passagem.”*