



**ABC**  
do empreendedor



com  
**Fábio San Martin**

**Cliente, nosso maior sócio!!!**



Durante minha carreira de consultor, tive o privilégio de estudar muitas empresas de segmentos e portes diferentes. Pude acompanhar a evolução de muitas dessas empresas. Uma das coisas que constatei durante esse tempo é que as empresas mais prósperas possuíam uma característica em comum: Elas eram focadas em surpreender positivamente seus clientes. Costumo dizer em minhas palestras que os clientes são o activo mais importante que uma empresa tem. De facto, só através de uma relação saudável com eles que é possível crescer e prosperar no ambiente organizacional.

Pesquisas recentes apontam que de cada 100 clientes perdidos, 68 reclamam do atendimento recebido pelas empresas. Ou seja, o atendimento é o principal responsável pelo descontentamento dos clientes actualmente. Nenhuma empresa bem sucedida permanece líder de mercado por muito tempo se não oferecer aos seus clientes um atendimento excelente.

Portanto caros amigos angolanos, minha dica de ouro para vencer a crise, otimizar resultados e prosperar é: invista no atendimento e no relacionamento com os clientes, pois eles são os sócios mais importantes de qualquer negócio bem sucedido.

Foco na satisfação do cliente, sempre!!!!

Fábio San Martin é consultor, professor, assessor de gestão, líder coach, empresário, palestrante e especialista em Liderança. É director da San Martin & Niklas Desenvolvimento Humano e da INOV4 Desenvolvimento Organizacional

Parceiro:



[www.abcmpeendedor.com](http://www.abcmpeendedor.com) /  facebook: **ABC do Empreendedor**  
E-mail: [info@abcmpeendedor.com](mailto:info@abcmpeendedor.com)