



### Crie uma boa relação com os clientes



A concorrência, hoje em dia, pode estar acirrada, mas poucos sabem o que fazer para ter um diferencial e se destacar frente a tantas outras empresas. Afinal, o negócio não se resume só a si e sua equipe. Existe outro elemento essencial para que tudo funcione: O cliente.

Cliente satisfeito é sinônimo de sucesso. E para mantê-lo assim, um bom relacionamento é a única maneira de fazer o negócio acontecer. Muitas empresas cometem o erro de pensar que essa relação começa só após a efetivação da venda; mas é aí que se enganam redondamente. É preciso acompanhá-lo desde o atendimento inicial, em todo o processo de compra, até o final de suas vidas. Conquista-lo, conhece-lo, e manter uma relação duradoura com o cliente trará bons frutos aos negócios.

#### **MOSTRE UM INTERESSE GENUÍNO**

A venda é a consequência de um trabalho bem feito, de um processo realizado com excelência. Claro que esse é um dos objetivos da sua empresa: vender o seu serviço ou produto. Mas não seja mesquinho com o cliente, seja empático. Por isso, pense em como ele gostaria de ser tratado, e dê um atendimento de primeira. Aliás, o atendimento faz toda a diferença. É decisivo para saber por qual rumo o relacionamento com o cliente andar. Se for positivo, poderá ser duradouro. Caso contrário, ou se encurtará ou será um término. Por isso esteja disponível para ajudá-lo, para atender às suas necessidades. É um convívio bilateral, ambos precisam um do outro, certifique-se que o que oferece terá um impacto significativo na vida do usuário.

#### **DÊ ATENÇÃO AO CLIENTE**

Escute-o! Todos têm algo a dizer. Principalmente se for uma crítica, pois estas podem ser construtivas e ajudar a sua empresa a crescer. É importante ouvi-lo atentamente, para ter um desempenho satisfatório ao tentar solucionar determinadas questões.

Acalme-o. Às vezes o cliente pode ficar inseguro quanto à compra, mas reafirme a ele que a sua escolha foi a melhor!

Faça do relacionamento com o cliente uma experiência única. Uma dica é conectar-se emocionalmente com ele, através de uma identidade textual ou visual que transmita a essência da empresa.

#### **EXISTE VIDA PÓS-VENDA**

Após uma venda de sucesso, há uma brecha para o êxito. É aqui que encontra a oportunidade para oferecer outros serviços e produtos. Você tem as soluções para os problemas do cliente, a ideia é manter um relacionamento para, eventualmente, propor a sua ajuda (e o seu negócio).

Para tal, mesure o que acontece em todas as etapas da venda. Dessa maneira, saberá qual o melhor comportamento a ter com o cliente em cada passo em que ele se encontra. E avaliar em qual estará mais satisfeito. Conhecendo o processo, terá mais confiança para agir no final.

#### **LEALDADE**

O cliente mais antigo é leal à sua empresa. Ele escolhe a sua empresa com frequência, mas gostaria de ter o mesmo relacionamento de volta. Não só descontos ou promoções, mas preferências.

Invista em projectos que contemple tais clientes, proporcionando uma relação com os clientes mais íntima. Tenha em mente sempre que o bom relacionamento vem de um longo prazo.

#### **INFORMAÇÃO É PODER**

Seja também um consultor no seu negócio. As pessoas gostam de estar bem informadas, porque assim têm o poder para tomar as decisões ideais.

Não foque só nas vendas. O cliente com certeza gostaria de saber as vantagens das aquisições que está a realizar. Portanto, mantenha-o informado sobre o que acontece no seu mercado, com a concorrência e com os demais clientes.

#### **TENHA UMA AGENDA SOBRE OS CLIENTES**

É de grande valor manter um histórico dos seus clientes. Anote: saiba tudo o que for pertinente sobre eles. Após monitorá-lo em cada etapa da venda, avalie todos os dados, e aja sobre eles. Estabeleça metas e objetivos, visando na evolução da satisfação do cliente.

E claro, seja organizado, junte toda essa informação num só lugar, para não perder tempo a procura de dados necessários para o diagnóstico de um problema. Esteja sempre disponível para atender à procura do cliente, prontamente!

#### **NÃO FALE DOS PROBLEMAS DA EMPRESA AO CLIENTE**

Separe sempre, relação profissional de pessoal, mas quebre a barreira entre vendedor e cliente.

Por mais que exijam transparência no processo, falar sobre problemas internos do trabalho ao cliente, pode passar por falta de profissionalismo e incompetência. Deixe as complicações da empresa para a empresa.

É significativo que toda a equipe, desde os gestores aos operadores, estejam em sintonia quanto ao bem-estar do cliente. Tenha líderes dentro da sua empresa, desse modo, é possível que todos tomem decisões em conjunto, focando em melhorias e crescimento. Com a equipe envolvida no empreendimento, é menos provável que falhas do gênero aconteçam. Uma sugestão é trabalhar com a inteligência emocional.

#### **ÉTICA**

Parece óbvio, mas é sempre bom frisar: seja honesto, não quebre o sigilo do cliente, ainda mais entre alguns do mesmo segmento.

Ética é profissionalismo, passa confiança ao cliente. Sem confiança é impossível manter um relacionamento, em qualquer âmbito da vida.

#### **REDES**

Conecte-se! Expanda a sua comunicação com o cliente! Seja abrangente e possua múltiplos canais para se comunicar. Depois de determinar o perfil do seu cliente, entenda qual o meio de comunicação com maior alcance.

O cliente satisfeito, agradoado com a experiência, o indicará para outras pessoas. Seja corajoso, e não tenha receio de pedir indicações a eles. Consequentemente, a sua empresa aumentará a base e melhorará nas vendas!

Enfim, tenha sempre em mente que, para manter a durabilidade e o longo prazo do relacionamento com o cliente, é preciso que a sua empresa esteja disposta a tal.