

COMO MANTER SEUS CLIENTES

Wagner Campos

A ampliação dos resultados, faturamento e rentabilidade pode ser obtida através de várias ações, entre elas otimização de custos, adequação logística, alterações de embalagens, estreitamento de parcerias junto a fornecedores e, normalmente, a busca por novos mercados e clientes.

A prospecção de clientes é uma entre várias ações existentes nas estratégias de marketing e vendas. Tão importante quanto prospectar novos clientes, é manter os clientes atuais.

Algumas décadas atrás, o foco do mercado era o produto/serviço, ou seja, o mercado era “obrigado” a aceitar o que era oferecido e pagar o valor cobrado. Atualmente, a situação é totalmente inversa, sendo os clientes o foco de tudo que venha a ser produzido. O objetivo é não apenas atender as necessidades dos clientes **mas superar suas expectativas** e agregar valor ao que é oferecido, pois o mercado (*seus clientes*) é que define quanto deseja pagar por seu produto/serviço e somente agregando valor você poderá se diferenciar da maioria de seus concorrentes.

Existem incontáveis formas de agregar valor aos produtos/serviços. A mais barata é a que gera maior resultado e fidelização dos clientes. O **ATENDIMENTO!** O excelente atendimento exige pouco investimento, no entanto, a ausência dele leva a grandes investimentos e esforços de marketing para conquistar novos clientes e reter os clientes atuais.

Com um atendimento diferenciado e perfeita comunicação entre todas as áreas da empresa, é muito mais fácil manter os clientes atuais e rentabilizá-los a depender exclusivamente de novos clientes.

Em sua edição de Dezembro de 2008 a Revista Consumidor Moderno apresentou matéria sobre o que os consumidores consideram como maior demonstração de respeito e 95% dos entrevistados afirmaram ser o atendimento.

A razão é óbvia. **Todos querem atenção e serem respeitados, ouvidos e atendidos.** As empresas que focarem o quesito *Excelência no Atendimento* como sua maior responsabilidade irão se diferenciar no mercado, manter uma maior quantidade de clientes e prospectar muito mais facilmente novos clientes. Obviamente, a partir do momento que se consegue um excelente atendimento e superação das expectativas dos clientes, as demais características necessárias para uma competitividade adequada passam a ser supridas.

A rotina dos consumidores é muito diferente da existente há algumas décadas. Hoje todos têm opção de escolha, meios de desenvolver pesquisas rapidamente, podem expressar suas opiniões e carregam percepções sobre experiências anteriores, que auxiliarão em suas tomadas de decisões.

Lembre-se, um bom atendimento, depende de um excelente relacionamento. Relacionamentos conturbados ou frustrantes têm curta duração. Para que ocorra um excelente relacionamento sua empresa deve ter como missão, superar as expectativas de seus clientes.

WAGNER CAMPOS é Especialista em Marketing e Palestrante Motivacional em Vendas e Liderança. É Professor de MBA em Marketing e Vendas. Contribuiu com empresas como Ambev, Unibanco, Whirlpool Eletrodomésticos e Sebrae. É autor do Livro "Vencendo Dia a Dia".

Contato para Palestras, Consultoria e Treinamentos F: (19) 3444.9599 - 3038.0678 - wagner@trueconsultoria.com.br - falecom@wagnercampos.com.br.