

"A QUALIDADE DO ATENDIMENTO A CLIENTES ESTÁ EM SUAS MÃOS"

Temos percebido que ao passar dos anos muitas empresas ainda atendem seus clientes como nos anos 80, onde a maior preocupação dos empresários era a criação dos 0800, ou seja, quem pagaria o custo da ligação.

Muito mais do que simplesmente pagar a conta, está em atender bem seus clientes, aquele que muitas vezes é fiel ao seu produto, e você nem sempre é fiel a ele.

Hoje em dia, o relacionamento com o mercado está ficando cada vez mais difícil, pois todos têm os mesmos produtos a oferecer, então o que nos resta fazer?

É muito simples, basta atendermos muito bem a todos aqueles que nos procuram independente do motivo.

As empresas estão criando estruturas de relacionamento com clientes, onde o foco está nas ações de fidelização e negócios.

É cinco vezes maior o custo da busca de novos clientes, do que a manutenção dos clientes existente nas empresas.

Ao ligarmos para várias empresas percebemos coisas absurdas, veja alguns exemplos:

- O telefone toca até que a ligação caia e ninguém se dá ao prazer de atender;
- A mensagem eletrônica: "Todas as nossas posições estão ocupadas, não desligue você é muito importante para nós, dentro de instantes iremos atendê-lo". Se realmente somos importantes, porque nos deixam aguardar tanto tempo?
- Transferências de ligações contínuas dentro da empresa, sem que saibamos exatamente com quem falar, pois muitas vezes estas pessoas não se identificam.

Quando o cliente compra um produto, o que ele deseja é ter um bom atendimento. O que vemos são clientes buscando respostas simples para problemas gerados pelas próprias empresas, ou seja, o que não pode faltar jamais são ATITUDE e RESPEITO.

O que o cliente quer na verdade é ser ouvido, e muitas vezes quem os atende, esquece que também é um consumidor, mas o segredo é muito simples, basta se utilizar da EMPATIA.

Uma das piores coisas é quando um cliente não sabe ao certo o que deseja e busca nas empresas as respostas, mas muitas vezes adquire produtos ou serviços que não atendem as suas expectativas por falta de ATITUDE de quem os atende.

Os profissionais que estão à frente dos clientes precisam se atualizar em seus negócios, conhecerem a concorrência e principalmente participarem ativamente das mudanças através do que ouvem dos clientes.

É preciso conhecer muito bem nossos clientes, por isso não deixe jamais de estar com eles o máximo que puderem, pois deles virão as melhores e mais inovadoras idéias.

Lembre-se sempre, o foco está no relacionamento e não em seus produtos.

Uma pesquisa mundial mostra que as empresas perdem seus clientes em 68% pela insatisfação dos serviços prestados, ou seja, pela ATITUDE PESSOAL.

Pensem nisso...

"A Fidelização se consolidará através da transparência, compromisso e confiança na relação com seus colaboradores e clientes".

Reinaldo Pampani

Consultor e Palestrante Vencer Consultoria, Treinamento & Motivação