



12 IDÉIAS PRÁTICAS PARA CONQUISTAR CLIENTES

Por Bruno Krug

Palestrante, instrutor e consultor empresarial

bruno@excellenceconsultoria.com.br

www.brunokrug.com.br

1. Invista em treinamento constante para qualificar melhor aqueles que atendem ao público, pois se tivermos bons produtos e não houver qualidade no atendimento, estaremos estragando o valor percebido pelos clientes. Entretanto, se nossos produtos não forem os melhores, mas se o nosso atendimento for o melhor, então estaremos agregando valor e isto será percebido pelos nossos clientes.

2. Conheça bem os seus produtos e os benefícios que os mesmos proporcionam, e assegure-se que sua equipe transmita as informações adequadas para os seus clientes. É péssimo para a empresa quando os colaboradores não prestam as informações corretas, ou quando deixam de oferecer algo por desconhecimento técnico, ou ainda que não consigam vender por não saber expor os benefícios que os produtos possam oferecer para melhorar a vida dos nossos clientes.

3. Trabalhe para a construção da fidelidade dos funcionários para com a empresa, pois se eles não compram e consomem os produtos da empresa, certamente não acreditam e não valorizam os mesmos, o que significa que não vendem bem.

4. Busque em primeiro lugar servir aos seus clientes e depois buscar vender o que deseja. Pense juntamente com sua equipe, quais seriam as melhores formas de contribuir com seus clientes, de tal forma que surjam idéias que sejam boas e práticas. Lembre-se de implementar as mesmas sempre que puder.

5. Invista tempo para obter o feedback dos clientes, buscando informações que possam melhorar seus serviços e produtos. Opte por buscar o feedback de maneira



simples e através de contato pessoal. Também é muito válido buscar o apoio de uma consultoria para realizar este serviço, pois podem obter informações que os clientes não queiram passar diretamente, ou por compreenderem quais os dados mais importantes a serem buscados e as melhores formas de obtê-los.

6. Aja com grande boa vontade e simpatia para atender as solicitações de seus clientes, respondendo sempre com rapidez, honestidade e respeito. Tenha tempo e inteligência para motivar a sua equipe a trabalhar com maior prazer e profissionalismo. Estimule a sua equipe a agir corretamente.

7. Invista tempo e dinheiro para conquistar clientes que estavam afastados da empresa (nunca os considere perdidos). De alguma forma busque resgatar sua atenção e reconquistá-lo. Quanto surgir reclamações que desconhecia, não deixe de pedir desculpas e de reparar o que for possível, da melhor maneira que puder.

8. Concentre maior atenção para manter a fidelidade dos atuais clientes, investindo tempo, dinheiro e energia para satisfazê-los, pois depois de perder a atenção dos mesmos, custará muito mais reconquistá-los.

9. Melhore constantemente o visual da empresa, tanto externo quanto interno. O visual interno e externo da empresa deverá transmitir a imagem adequada ao seu ramo de atuação e ao público-alvo que deseja possuir com cliente.

10. Cuide bem da apresentação visual dos colaboradores, e isto inclui a todos, desde a direção até a faxineira. O visual deve servir para transmitir a idéia de profissionalismo, responsabilidade e limpeza, ou, conforme os interesses e o público-alvo da empresa, o visual deve focar aquilo que é importante para transmitir a mensagem adequada.

11. A cada duas semanas procure destacar alguns produtos para que seus clientes conheçam o que você tem a oferecer, e organize a empresa com os produtos



colocados de forma inteligente, prática e por grupos de produtos. Os grupos de produtos que são complementares devem ficar próximos uns dos outros.

12. Delegue poder e condições para que os seus funcionários da linha de frente possam atender com qualidade, competência e rapidez. Eles precisam saber o que se espera deles, bem como até onde podem agir com o apoio da empresa. Atender bem não significa vender rápido para poder atender a outro, mas atender de tal forma que o cliente se sinta especial e tenha a certeza de que pode contar com a experiência e honestidade daqueles que o atendem.

Obviamente há muito mais a ser dito e feito, mas o que desejamos é poder contribuir com idéias simples que possam ajudá-lo a conquistar e manter os clientes que deseja.