

COMO CONQUISTAR, MANTER E FIDELIZAR CLIENTES DIANTE DE UMA CONCORRÊNCIA TÃO COMPETITIVA

Raphael Casteliiane MARCHIORI¹, Robson Weligton de SOUZA²

¹Estudante de Administração / Unincor – e-mail: marchiori_raphael@ig.com.br

²Orientador e Professor do Curso de Administração /

Unincor – e-mail:robsonweligton@bol.com.br

Palavras-Chave: Atendimento diferenciado, Cliente satisfeito

RESUMO

Devido a competitividade acirrada, um contato mais frequente, fará com que o cliente se sinta mais a vontade para adquirir produtos e serviços. A qualidade dos produtos, processos e atendimento que influenciará na sustentabilidade da empresa, portanto a qualidade dos produtos, do atendimento na hora da venda e a preocupação com a satisfação do cliente após a venda são fatores decisivos para a fidelização. Atualmente, um dos principais diferenciais das empresas concentra-se na qualidade do atendimento que elas prestam aos seus clientes. O cliente exige qualidade, garantia e uma atenção diferenciada que possa lhe garantir segurança quanto ao produto e/ou serviço adquirido, deseja também ser atendido de maneira flexível e que seus problemas sejam resolvidos o mais rápido possível. Por isso é preciso se diferenciar em busca de inovações para melhor atendê-lo. O objetivo é demonstrar a importância de se conquistar o cliente e as diversas formas de como esse trabalho pode ser feito. Saber identificar a necessidade do cliente, fazer com que ele adquira um produto ou serviço que satisfaça as suas necessidades e surpreenda-o, fazer com que ele se sinta satisfeito e indique a empresa para outras pessoas, envolver o cliente com um atendimento diferenciado. Essa metodologia esta fundamentada em uma filosofia simples e pratica de boas maneiras de lidar com o cliente de forma agradável por mais complexo que ele seja. Se o cliente o procura em seu local de trabalho em busca de um determinado produto ou serviço é porque certamente ele já tem uma ideia do que quer, conseqüentemente se o serviço ou produto possui qualidade, valor agregado, condições de preço e é reconhecido basta exatamente saber o que ele quer e mostrar a ele que o que você tem a oferecer pode surpreendê-lo e satisfazer suas necessidades. Converse com o cliente, procure ser agradável sem ser chato, olhe nos olhos dele e tente envolvê-lo, seja educado e carismático e deixe-o a vontade, mostre a ele os benefícios que ele terá ao adquirir o que você tem a oferecer e se conseguir fechar o negócio e ele se sentir satisfeito com certeza você o conquistou. Tão importante como conseguir novos clientes é reter e fidelizar os atuais. Pois o cliente não só compra produtos, mas muito mais do que isso, compra bom atendimento, ambiente, rapidez, qualidade, conforto, credibilidade e a marca, sendo estes sim fortes contribuidores para que a empresa venha conquistar a liderança e ganhar a confiança dos clientes. Nunca é demais enfatizar a importância do atendimento. Em pesquisa recente, mais de um terço dos entrevistados indicou que escolhe empresas que cobram preços altos mas oferecem um serviço excelente, em detrimento daquelas que oferecem preços baixos e serviços medíocres.