

## **Título: Como agregar valor ao serviço de entrega...**

Como o mundo não é perfeito, sempre haverá atrasos, erros de cálculo ou de fabricação dos produtos, mas o que devemos fazer é lidar com essas situações de forma profissional. O segredo é avisar ao cliente do problema antes que ele avise você. Antecipar-se aos problemas e manter o cliente informado garante a eficiência na entrega.

Quando o cliente descobre o problema antes de você, o estrago já está feito. Será preciso se esforçar muito para reverter a má impressão. Quando você identifica o problema primeiro, pode controlar a situação e administrar as expectativas do cliente.

Aqui vão alguns exemplos do que fazer para garantir a entrega no prazo e com a qualidade prometida:

- Classifique a entrega como sendo de alta prioridade. Uma vez que o compromisso foi assumido, é preciso cumpri-lo.
- Faça uma última revisão 24 horas antes da entrega, conferindo se está tudo correto.
- Quando o cumprimento de sua promessa a um cliente depende de um terceiro, confira educadamente se ele está agindo.
- Certifique-se de que qualquer falha será corrigida a tempo.

A comunicação proativa, isto é, a que se antecipa aos problemas, é essencial para garantir a eficiência da entrega. Muitos especialistas afirmam que o grande índice de clientes insatisfeitos se deve a falhas na comunicação.

Prof. Menegatti é palestrante em Vendas, Motivação e Liderança. Autor dos livros "Desperte Seu Potencial Emocional" e "Talento é fazer coisas comuns de forma extraordinária". Dos DVD's "Campeão de Vendas", "O líder Influenciador" e "Desafios da Mudança".

Contato para palestra: [www.menegatti.srv.br](http://www.menegatti.srv.br) - [palestras@menegatti.srv.br](mailto:palestras@menegatti.srv.br)  
Siga-nos pelo Twitter: [@profmenegatti](https://twitter.com/profmenegatti) e pelo Facebook: Profmenegatti