

A Empresa e a Fidelização de Clientes!

Por Gilclér Regina

Clientes satisfeitos são a alma de qualquer negócio bem-sucedido. A pergunta que se faz é: *Como uma empresa evolui de clientes meramente satisfeitos para **clientes absolutamente fiéis**?*

Entendo que o papel do **vendedor profissional** é fundamental nesse processo e a cultura da empresa em *valorização da área de vendas* também é vital para que *esse cliente seja seu segundo vendedor, só que nem cobra comissão, pois te indica para o mundo.*

Esta tem que ser paga com responsabilidade porque trás outros ganhos nem sempre tangíveis para o negócio.

Muitas empresas acreditam que fornecer produtos e serviços continuamente melhorados, a preços competitivos, seja o suficiente. Não é. Tem que ter um pessoal comprometido com o negócio, vibrante e tem sido um grande equívoco olhar o papel do profissional de vendas somente como despesa.

O vendedor começa a vender bem e muito. O que algumas empresas fazem? Cortam a comissão pela metade... O vendedor guerreiro busca forças sobre esta *desmotivação* e continua produzindo e quando começa a estourar novamente a empresa diminui sua região pela metade... **Isso é falta absoluta de critério.**

Salvo situações especiais, **não há bom senso.** O que existe nestes casos é uma gestão equivocada que diz que o vendedor está ganhando mais que o diretor.

Existem também *as tropas de choque disfarçadas de defensores do bem da empresa*, mas que não gostam do pessoal de vendas e marcam a vida deste profissional com perseguições que desestruturam a qualidade de vida dele e de seu trabalho e como consequência desta falta de condições, não produza e seja trocado.

Parece até técnico de futebol sendo frito pela equipe para que seja derrubado.

*Como pode um ambiente assim buscar a **excelência** e a **fidelização de clientes** que o que vai dar vida e seqüência do negócio que nós chamamos aqui de **sucesso verdadeiro**?*

Para existir uma relação de verdade é preciso comprometimento e responsabilidade das duas partes, **empresa e vendedor.** *Um não pode viver sem o outro* e quando um achar que não precisa mais do outro, normalmente o que se vê, *apesar de um sucesso aparente é o início da descida.*

A base para essa fidelização e excelência do negócio é:

1. Um bom produto ou serviço, assistência e atendimento para o desenvolvimento da fidelidade do cliente são fundamentais. Sem elas, nenhum programa irá funcionar.

2. Desenvolver a fidelidade do cliente deve ser um **compromisso de toda a empresa** e não somente dos vendedores.

3. Reunir informações sobre os clientes não é tudo. A tecnologia de informação é simplesmente um instrumento para melhorar a qualidade e atender às necessidades individuais dos clientes.

4. Nunca perder de vista as atividades dos seus concorrentes.

Para você refletir: Quais são as oportunidades que sua empresa dispõe sobre informações de clientes? Lembre-se que em vendas é igual como em tudo na vida, ou seja, ***ela vai dar a você o que você der a ela.***

Pense nisso, um forte abraço e esteja com Deus!

Gilclér Regina, Escritor, Palestrante com reconhecimento internacional.

Contato: 44-3227-0697 gilcler@gilclerregina.com.br