

#DiaDoCliente

Dia 15 de Setembro, é comemorado o dia do cliente. Algumas perguntas importantes neste dia:

Quem é o seu cliente?

Você conhece o seu cliente?

O que você fez ultimamente ao seu cliente?

Perguntas cujo as respostas são cruciais a qualquer negócio...

Quem é o seu cliente?

Parece óbvio, quem é o meu cliente é quem atualmente eu presto serviços ou vendo produtos... Mas, não é tão óbvio assim. Pergunte-se porque o cliente x compra ou usa seus serviços e outros conhecidos dele não. Porque você vende mais na cidade X e menos na cidade Y, e assim por diante.

Porque o cliente tem perfil. Nada é por acaso. Existe um motivo pelo qual o cliente compra ou não da sua empresa.

Identificar quem é o seu cliente, porque ele compra é o primeiro passo.

Você conhece o seu cliente?

Não conhecer apenas o seu perfil de compra ou usabilidade da sua empresa. Conhecer o que ele faz, como ele se relaciona com o mercado. O verdadeiro cliente seu é o cliente do seu cliente. É o cliente do seu cliente que faz o seu cliente estar bem economicamente para contratar ou não os seus serviços. Quem é o cliente do advogado empresarial? A empresa que ele presta assessoria? Não! É o cliente da empresa que ele presta assessoria. Este é que vai fazer o mercado manter a contratação do profissional.

Conhecer do mercado, suas nuances é essencial. Conhecer profundamente o mercado do seu cliente é um diferencial. Orientar seu cliente neste mercado é sinônimo de fidelidade.

O que você fez ultimamente ao seu cliente?

Conheço escritórios que tem empresas por mais de 10 anos como clientes, enchem a boca para dizer que tem clientes desde a sua abertura da empresa e por aí vai. Daí, aparece um escritório maior ou menor, melhor aparelhado e leva o seu cliente. Parece situação corriqueira de mercado, não?

Mas, não é. E pior: é evitável.

Normalmente - óbvio que há exceções - os clientes trocam de profissionais contratados não por motivos unicamente financeiros ou essencialmente técnicos. Mudam, porque o cliente trata o profissional contratado há varios anos como sua esposa (marido), ou seja, como uma relação de rotina. De um lado, o escritório acha que está tudo bem, o cliente continua mandando ações, etc. De outro lado, o cliente está estressado, mas releva certas falhas do escritório, tenta compreender. Até que aparece no mercado outro escritório, com qualidade, prazo, visão de mercado. Começa a abordar o cliente com produtos específicos que o outro escritório sequer pensou. Traz ao cliente as

realidades de mercado atuais e as que estão por vir. Se mostra preparado e com preço competitivo (sem ser preço vil).

Daí ocorre a separação por uma mulher mais nova, quer dizer, por um escritório mais novo (independente de tempo de existência do escritório), afinal, vassoura nova varre melhor, e o segredo da manutenção de clientes é justamente a vassora velha se renovar.

Todos dizem que para manter um casamento é necessário a quebra da rotina. Eu inclusive afirmo isto. Mas, poucos, muito poucos mesmo, fazem algo a respeito. Surpreender a sua parceira com algo diferente, ser atencioso, carinhoso, isto renova qualquer relação.

E com o cliente? Vale a mesma regra. Veja o mercado, esteja a frente dele e demonstre isto ao cliente. Lembre-se: Não basta ser, tem que aparentar ser.

Aproveite o dia do cliente para mudar seus conceitos acerca dele. Seu negócio agradece!

* Observação: Você entendeu o porque do título com o símbolo # na frente do dia do cliente? Esta é a forma de como usamos no twitter para destacar assuntos importantes e ser localizado por outros usuários. Se você não entendeu isto, cuidado. Estar nas redes sociais também é importante para o seu cliente e para você.

Pense nisto!

Artigo escrito por Gustavo Rocha – Diretor da Consultoria GestaoAdvBr
www.gestao.adv.br | gustavo@gestao.adv.br