

O Cliente É a Razão do Seu Negócio!

* Gilclér Regina

O cliente é a razão da existência de qualquer negócio. Sem cliente não tem empresa, não tem emprego. As empresas deviam cuidar com mais carinho desta parte estratégica do negócio, afinal é o cliente que paga as nossas contas, proporciona o faturamento e o lucro.

O primeiro erro das empresas é a falta de atenção. O maior erro é não treinar para atendimento, ter esse foco em constante. Nós negociamos com pessoas e não com máquinas. Pessoas são puramente sentimentos e como vendedores temos que estar atentos a esta variação de humor que elas têm.

O vendedor não pode ser um carrapato que gruda nem alguém distante que não dê atenção. O vendedor tem que deixar a pessoa com liberdade, com segurança, se colocando a disposição para quando precisar, proporcionar alegria e segurança. É por incrível que pareça, em pleno século 21 um bom atendimento ainda é uma exceção.

Não tenho a menor dúvida que o bom atendimento é um senhor diferencial. Na competição, os produtos são praticamente iguais. O que vai proporcionar a diferença é o serviço, é o atendimento, é o clima da empresa que para tanto é preciso ter também um pessoal motivado, são pessoas comprometidas, de iniciativa, que entendem que o sucesso só acontece para quem está em movimento.

Atender é atender bem e ponto final. Se o cliente entra para pesquisar preço, ou ele compra ou não. Porém, mesmo não comprando, a marca registrada daquele lugar será o bom atendimento, a excelência no serviço, o que certamente fará ele lembrar com alegria de sua empresa e na primeira oportunidade voltará, seja pelo erro da concorrência, por preço ou outros fatores. Até porque o preço nem sempre é o definidor do fechamento de negócios.

E então, como conscientizar seus funcionários de que o tratamento ao cliente pode ser melhorado a cada dia? Com reuniões e treinamentos. Motivar a equipe é essencial. O erro é não perguntar o que motiva.

É essencial ter um diálogo aberto com a equipe. Encaixar o programa, o que a empresa espera de cada um, mas também identificar as necessidades deles, para que se estabeleça uma mesma linguagem, uma convergência de bons hábitos, de metas e objetivos, de comprometimento da equipe com as metas e o trabalho.

Para aqueles que ainda agem com indiferença com os clientes recomendo mudar de profissão. Vender é encantar. Vender é amar a profissão, gostar de gente. Quem faz isso, nós chamamos de “vendossauros”, aqueles que não se adaptaram as novas regras do jogo da vida.

Se é que posso mesmo oferecer dicas, que elas sejam assim: Entender que o conhecimento reduz incertezas. Então, estude o produto que você vende para ter segurança naquilo que oferece, todos os seus benefícios. Acompanhe as mudanças, elas são muito rápidas, tanto na tecnologia de produtos como de comportamento social, comportamento das pessoas. E, fundamentalmente, ame sua profissão e seja comprometido com ela, com as metas da empresa e com as suas próprias metas. Um ser humano sem metas é um ser humano sem destino.

Um médico pode ser o melhor de todos cientificamente falando, mas se o seu relacionamento com seus pacientes for frio, duro e calculista, certamente terá muito menos pacientes que outro que não é tão reconhecido assim pela ciência, mas dá um atendimento muito melhor, é sereno nas colocações, vibra junto com o paciente, deixa-o a vontade e ele tem mesmo a vontade de sempre retornar.

Em vendas é a mesma coisa. No Brasil, de cada 100 empresas que nascem, 80% morrem nos primeiros cinco anos, sobram 20. destas, 80% morrem nos cinco anos seguintes. Restam 4. Destas, apenas uma fará sucesso.

Por que tantas empresas que nascem morrem no Brasil? Falta preparação, falta planejamento, falta treinamento. Quando falamos em vendas, a primeira coisa que nos vêm à mente são que os produtos são muitos iguais, as pessoas não.

Elas devem ser motivadas e treinadas. Palavras são palavras, promessas são promessas, desculpas são desculpas, mas nós vivemos de resultados.

Pense nisso, um forte abraço e esteja com Deus!

* **Gilclér Regina**, Escritor, Palestrante com reconhecimento internacional.

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

www.ceag.com.br