

Dicas para manter o cliente após a venda

*Por Conceição Montserrat

Você já se perguntou quem são seus clientes? Fez um cadastro com a data de aniversário ou seu endereço? Sabe se ele é uma pessoa que trabalha próximo ou se ele compra por se identificar com seu produto? Hoje as pessoas buscam por produtos e serviços que lhes tragam uma identidade ou qualidade, seja no atendimento atencioso ou no envio de sugestões de produtos de seu interesse, ou até mesmo lembrando de seu aniversário com mimos ou descontos.

Mas porque isto?

Porque as pessoas estão buscando “relacionamento” em qualquer situação, elas precisam entender quem é você, o diferencial de seu produto ou serviço e sentirem-se acolhidas ou se identificarem por ele.

O relacionamento não é somente no momento da venda, onde você fez a captação do cliente e efetivou a venda, ele vai além disto, pois, você manterá a saúde financeira da sua empresa e a permanência dela no mercado, mantendo seus clientes próximos a você. Cuidando deles, prestigiando com quem lhe é fiel e principalmente, mostrando seu produto ou serviço com clareza e simpatia.

Por isto o pós-venda é fundamental, mais importante que a venda em si. Existem inúmeras situações e comportamentos que nos classificam dentro do mercado, mas darei algumas dicas úteis em seu dia a dia.

Vendas diretas.

Antes de mais nada, treine seus funcionários para que entendam a função de cada um dentro da empresa e principalmente a história que há por trás da marca. Ensine seus funcionários a entenderem seus produtos e a explicarem a diferença e qualidade existentes neles.

Tenha sempre um sorriso no rosto e simpatia ao atender seu cliente. Fale em tom sereno explicando a ele as dúvidas que ele tenha e seja proativo, oferecendo algo que complemente seu desejo ou sua escolha.

Apresente de forma pontual os benefícios e qualidade dos produtos, orientando a melhor compra as necessidades do cliente.

Deixe seu cliente o mais confortável possível, para que ele tenha confiança e tranquilidade em escolher o que deseja. Mas, se ele informar que está com pressa, atenda-o de forma clara e objetiva, otimizando seu tempo e auxiliando com sugestões que possam agregar em sua compra.

Na finalização, com cuidado pergunte se ele pode informar a você a data de seu aniversário e um contato de wats, explicando a ele que a empresa oferece mimos ou descontos especiais em seu aniversário.

Após alguns dias entre em contato com seu cliente, perguntando se ficou satisfeito com o que ele comprou e coloque-se a disposição para qualquer coisa que ele possa precisar dentro de seu negócio. Agradeça ao final da ligação ou mensagem, dizendo que foi um prazer atendê-lo.

Mantenha um sistema de lembretes onde todos os dias, você possa enviar mensagens com os descontos para os clientes aniversariantes e aos mais fiéis e assíduos, envie a eles um presente em seu trabalho ou casa com produtos de seu negócio e um voucher de desconto para comprar na data de seu aniversário, desta forma você compensa o valor investido no presente e tem o prazer de recebe-lo novamente em seu comércio.

Vendas indiretas

Vale as mesmas dicas, lembrando que o atendimento por wats, necessita de uma atenção maior, tendo um moderador que possa atender as solicitações prontamente.

Um serviço de SAC ativo, para resolver qualquer transtorno ou situação pontual.

Entrar em contato com o cliente para saber se o produto chegou de forma adequada, sem danos, se colocando à disposição para eventuais compras e não se esqueça de enviar um mimo em seu aniversário, isto mostra atenção e relacionamento.

O mimo não precisa ser caro, mas necessita ser de bom gosto, envie junto ao voucher de desconto, convidando o cliente a aproveitar e efetuar novas compras.

Prestação de serviços

Na prestação de serviços é muito importante o atendimento com atenção, respondendo as dúvidas dos clientes, mostrando honestidade ao apresentar a peça danificada e o motivo da troca.

Orientar o cliente ao uso correto do equipamento, resolver um outro problema que seja de simples solução e não cobrar por isto.

Atender sempre uniformizado, para melhor identificação, usando sapatilhas descartáveis, máscaras e luvas. Lembrando, que ao chegar na casa do cliente, retire rapidamente (de longe) sua máscara para que o cliente possa ter a confirmação de seu rosto com sua imagem seja no crachá ou identificação enviada por wats.

Não deixe de forma alguma sujeira no local, leve seu kit de higiene e leve o lixo embora quando for seu. Quando for do local, coloque em embalagens apropriadas e adicione no lixo os resíduos.

Não se esqueça de ligar ou enviar mensagens após alguns dias e perguntar se está tudo funcionando corretamente.

Desta forma todo serviço direto ou indireto trará a você uma fidelização, indicação a outras pessoas e a saúde financeira e comercial de seu negócio ou serviços.

Mantenha sempre a identidade de sua empresa disponível para que os clientes entendam quem é você e os serviços que oferece.

Pratique estas dicas e verá a diferença.

O que tem peso maior: o valor dos serviços ou o atendimento ao cliente?

Sempre que ouvimos esta pergunta ficamos nos questionando sobre posicionamento de mercado.

Não temos como separar um do outro, pois, ambos são de extrema importância para seu posicionamento.

O que é o valor de serviços? Quem define o valor de uma mercadoria ou serviços são os clientes, e não temos como valorizar um serviço sem um bom atendimento.

Um produto ou serviço é complementado por um bom atendimento, a atenção prestada ao cliente e isto faz diferença em seu preço final.

Ter um produto de boa qualidade, pode ser vendido por um preço de mercado, mas se inserir um excelente atendimento e seduzir seu cliente, pode conduzir este produto a um valor agregado, permitindo que possa cobrar mais por ele.

Porque o valor não é somente pela peça, mas sim o “valor” do atendimento incluso no produto.

Tenha como foco o atendimento para que possa ter maior valorização de seus serviços.

As melhores lembranças dos clientes será sempre a maneira como foi atendido e a maneira como será aplicada esta atenção será seu diferencial de mercado.

Permita com que os clientes informem a você o valor de seus serviços, através de seu atendimento. Ou seja, cobrar um valor maior e não ser questionado ou solicitado um desconto ou abatimento, mostrará que está no caminho certo.

Afinal, são eles que farão com que você seja referenciado e manterá seu valor de mercado.

Não necessitando se preocupar com a concorrência pois seu valor será mantido pela qualidade de seus atendimentos.

É muito importante o treinamento de sua equipe, mantendo a coesão entre todos, incentivando todos a manterem o padrão de qualidade na prestação e serviços. Pois, se eles conseguirem manter o padrão de qualidade, além de trazer receita uma maior para a empresa, eles receberão benefícios por este padrão de qualidade. Fazendo com que eles participem do conceito da empresa, gerando automaticamente maior valorização pelo atendimento de qualidade oferecido.

Não há possibilidade da sua empresa ter sucesso, sem o treinamento e compreensão de seus colaboradores na conduta de qualidade no atendimento junto aos clientes. Pois, serão eles a valorizarem e precificarem seus serviços.

Portanto, valorize seu serviço com um atendimento atencioso e diferenciado, focando em relacionamento entre as partes e automaticamente será valorizado por todos.

Pratique, verá que valerá a pena!

*Conceição Montserrat - Atenta as transformações do mercado brasileiro, Conceição Montserrat reuniu ao longo da sua carreira em mais de 25 anos (atuando no mercado nacional e internacional à frente de gestão e fomentação de negócios), grandes experiências, pois teve a oportunidade de desenvolver trabalhos nas áreas de gestão de projetos, comunicação, criação e design gráfico, produção audiovisual, marcas e patentes, eventos corporativos, acompanhando as questões jurídicas e gerenciamento de crise nos projetos, vivenciando a oportunidade de trabalhar com profissionais altamente capacitados e atuando junto a empresas com parceiros de larga experiência nas áreas de assessoria de imprensa, planejamento estratégico e conteúdos educacionais.

Sempre desenvolve projetos que valorizam os produtos e serviços acompanhando todos os processos até sua conclusão e resultado planejado. Em sua trajetória profissional, em grandes projetos, sempre aplica um olhar muito atento aos acontecimentos e novidades em geral.

É CEO da Montserrat Consultoria, empresa especializada em gestão e desenvolvimento de negócios.



Assessoria de Imprensa Comunicação Vertical

Elenita Andrade – Cel 11 99348-9531 | 3801-8555

e-mail: elenita@comunicacaovertical.com.br

comunicação
Assessoria de comunicação corporativa