

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

*Por Conceição Montserrat

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. equipamento, resolver um outro problema que seja de simples solução e não cobrar por isto.