



Art. 2 – Em épocas difíceis, como a que estamos vivendo hoje, muitas perguntas são feitas e muitas respostas se fazem necessárias. Uma questão que aflige a maioria dos gestores é a de que em dias difíceis a atenção deve estar voltada principalmente para que parte do negócio. A minha resposta tem sido sempre a mesma, para o cliente, ele é a engrenagem mais importante do seu negócio, todas as outras coisas devem ser elencadas de forma a satisfazer o cliente. Entendam que nos dias de turbulência é preciso cuidar melhor ainda dos clientes. Existem inúmeros livros tratando do cliente, eu vou deixar 21 sugestões para lidar com clientes.

Art. 3 – Pense sempre que o cliente é a peça mais importante de qualquer negócio.

- Tenha sempre a certeza de que custa cinco vezes mais conseguir um novo cliente que manter um.

- Leva-se meses e até anos para se encontrar um cliente ... e segundos para perdê-lo.

- O nome do cliente é importante. Não o escreva ou pronuncie errado e não o esqueça.

- Seja visto, mantenha-se sempre em contato.

- Tenha bons modos, trate o seu cliente com respeito.

- Conheça o conteúdo, não julgue os clientes pela aparência.

Art. 4 – Aprenda a transformar as reclamações de seus clientes em oportunidades de novos negócios.

- Ajude os clientes a aprender sempre.

- Use a empatia, ponha-se no lugar do cliente.

- Elogie o seu cliente com sinceridade.

- Lembrem-se os clientes merecem a excelência.

- Seja determinado, quebre os padrões para conquistar novos clientes.

- Seja inteligente, jamais critique os concorrentes na frente de clientes. Promova o seu produto.

O patrão

O cliente é a engrenagem mais importante de qualquer negócio

Art. 1 – *Tão pouco foi realizado, tanto há para se realizar.*

C. Rhodes – Político Sul-Africano (1853 – 1902).

Art. 5 – Acredite quando um cliente tem uma má experiência, outras sessenta e quatro pessoas saberão dela.

- O tempo do cliente é muito valioso.

- Surpreenda, ofereça aos seus clientes aquilo que eles jamais sonharam.

- Entenda que é mais fácil satisfazer o cliente quando você tem paixão por aquilo que faz.

- Evite a ira, jamais discuta com seu cliente.

- Seja responsável, quando fizer uma promessa ao cliente supere-se para cumprir.

- Ofereça vantagens, todos os clientes adoram a sensação de que estão recebendo um bom negócio por seu dinheiro.

Art. 6 – Muito se fala de cliente e pouco se faz pelo cliente. Todos dizem que o cliente é uma peça importante do negócio, mas pouco se faz na prática para que o cliente realmente se sinta importante para a empresa. Nos dias de hoje estamos investindo maciçamente em novas tecnologias, em novos métodos, em novas formas de construir e reconstruir produtos, falamos muito de reengenharias e nos esquecemos do Big Bang, do gênese de qualquer negócio que é o cliente.

Art. 7 – Em dias de crise é preciso voltar a atenção para o cliente, é preciso reconhecer que ele é a engrenagem mais importante do seu negócio, e que tudo na sua empresa deve movimentar-se no sentido de satisfazer o seu cliente. Em dias difíceis é preciso surpreender o cliente, é necessário ter o melhor produto com o melhor custo benéfico, é preciso ter a entrega mais rápida e mais eficiente, é preciso ter o melhor atendimento, porque em dias difíceis as exigências do seu patrão (cliente) aumentam. Andem no sentido da luz.

***Joel Gonzaga de Sousa,**

Gerente de compras da Reis Peças,

Pedagogo, Psicanalista e

Parapsicólogo.

