

A empresa e a fidelização de clientes !

por Gilclér Regina

Clientes satisfeitos são a alma de qualquer negócio bem-sucedido. A pergunta que se faz é: Como uma empresa evolui de clientes meramente satisfeitos para clientes absolutamente fiéis?

Entendo que o papel do vendedor profissional é fundamental nesse processo e a cultura da empresa em valorização da área de vendas também é vital para que esse cliente seja seu segundo vendedor, só que nem cobra comissão, pois te indica para o mundo.

Esta tem que ser paga com responsabilidade porque trás outros ganhos nem sempre tangíveis para o negócio.

Muitas empresas acreditam que fornecer produtos e serviços continuamente melhorados, a preços competitivos, seja o suficiente. Não é. Tem que ter um pessoal comprometido com o negócio, vibrante e tem sido um grande equívoco olhar o papel do profissional de vendas somente como despesa.

O vendedor começa a vender bem e muito. O que algumas empresas fazem? Cortam a comissão pela metade... O vendedor guerreiro busca forças sobre esta desmotivação e continua produzindo e quando começa a estourar novamente a empresa diminui sua região pela metade... Isso é falta absoluta de critério.

Salvo situações especiais, não há bom senso. O que existe nestes casos é uma gestão equivocada que diz que o vendedor está ganhando mais que o diretor.

Existem também as tropas de choque disfarçadas de defensores do bem da empresa, mas que não gostam do pessoal de vendas e marcam a vida deste profissional com perseguições que desestruturam a qualidade de vida dele e de seu trabalho e como consequência desta falta de condições, não produza e seja trocado.

Parece até técnico de futebol sendo frito pela equipe para que seja derrubado.

Como pode um ambiente assim buscar a excelência e a fidelização de clientes que o que vai dar vida e seqüência do negócio que nós chamamos aqui de sucesso verdadeiro?

Para existir uma relação de verdade é preciso comprometimento e responsabilidade das duas partes, empresa e vendedor. Um não pode viver sem o outro e quando um achar que não precisa mais do outro, normalmente o que se vê, apesar de um sucesso aparente é o início da descida.

A base para essa fidelização e excelência do negócio é:

1. Um bom produto ou serviço, assistência e atendimento para o desenvolvimento da fidelidade do cliente são fundamentais. Sem elas, nenhum programa irá funcionar.
2. Desenvolver a fidelidade do cliente deve ser um compromisso de toda a empresa e não somente dos vendedores.
3. Reunir informações sobre os clientes não é tudo. A tecnologia de informação é simplesmente um instrumento para melhorar a qualidade e atender às necessidades individuais dos clientes.
4. Nunca perder de vista as atividades dos seus concorrentes.

Para você refletir: Quais são as oportunidades que sua empresa dispõe sobre informações de clientes? Lembre-se que em vendas é igual como em tudo na vida, ou seja, ela vai dar a você o que você der a ela.

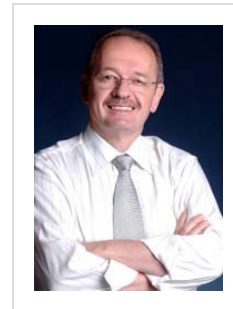
Pense nisso, um forte abraço e esteja com Deus !

Gilclér Regina

gilcler@gilclerregina.com.br

Consultor, Escritor e Palestrante no Brasil e exterior. autor de livros e CD's que já atingiram a marca de 4 milhões de unidades comercializadas. Realiza mais de 100 palestras por ano em Convenções de Empresas. Tem formação em Dinâmica Humana pelo The National Value Center- Texas-EUA, em TQM pelo ASQC American Society for Quality Control-Winsconsin-EUA curso de Desenvolvimento e Gestão Humana pelo The Graves Technology. É presidente da empresa CEAG Desenvolvimento de Talentos e Editora Ltda.

É também articulista de aproximadamente 300 revistas, jornais e sites. Uma pessoa de origem humilde que tornou-se um dos Conferencistas mais procurados para os eventos e convenções no Brasil. Site: www.ceag.com.br



Fonte: Portal Administradores www.administradores.com.br

Portal Administradores é parceiro da MMR Brasil.