



# AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

[augusto@augustolima.com.br](mailto:augusto@augustolima.com.br)

(91)9982-8013

[www.augustolima.com.br](http://www.augustolima.com.br)

---

No mundo corporativo, empresarial, atacado e varejo quem manda é o CLIENTE e a ele todas as atenções devem estar voltadas.

Vivemos em um mundo globalizado. Do ponto de vista econômico, a maior consequência dessa globalização para as empresas é a competição e essa está cada vez mais acirrada e crescente. E quem ganha com isso??? O CLIENTE! Por que o cliente está ganhando? O que está mudando?

Saiba que, quer você venda aviões de 100 milhões de dólares ou canetas de 50 centavos, seus clientes têm mudado muito nos últimos anos. Suas exigências estão crescendo, sua paciência diminuindo. Mudanças notáveis na economia global lhe deram o poder de um rei para exigir exatamente o que querem, a um preço que fará você chorar. E você fornece ou desaparece.

E quanto maior for a competição, o cliente terá sempre mais opções. Se você insiste em prestar um atendimento medíocre ao seu cliente, fatalmente você irá perder clientes, ter prejuízos, conviver com dificuldades financeiras e caminhar para a falência. Se, ao contrário, prestar um atendimento fantástico e diferenciado, você irá sobreviver no mercado, conseqüentemente crescer, se desenvolver e lucrar muito.

Não deve ser segredo para você que prestigia o que escrevo, que a fidelidade do cliente é a chave para a lucratividade e o crescimento futuro. Praticou-se durante todo o século passado o “marketing de emboscada” (observe o que alguns grandes magazines fazem em plena rua para capturarem mais clientes). O marketing que objetivava unicamente atrair o cliente. “Atrair” já não é mais suficiente. Hoje, mais ou tão importante quanto “atrair” clientes é ter a capacidade de mantê-los no seu negócio, na sua empresa, fazer com que eles voltem sempre para fazer negócios.

Isso é fidelização! Criar clientes fiéis – este é o novo desafio. Você sabia que 65% dos negócios de uma empresa vem de clientes já existentes e não de novos? E que custa de cinco a seis vezes mais caro conquistar um novo cliente do que manter um cliente existente?



# AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

[augusto@augustolima.com.br](mailto:augusto@augustolima.com.br)

(91)9982-8013

[www.augustolima.com.br](http://www.augustolima.com.br)

---

Essa história que já deve ter ouvido de “vestir a camisa da empresa” está ultrapassada. Hoje, temos que “VESTIR A CAMISA DO CLIENTE”, em primeiro lugar. Em segundo, vestir a própria camisa. Em terceiro, a camisa da empresa.

Eis aqui o que você tem que começar a cobrar de seus colaboradores e parceiros, pois neste mercado altamente competitivo, o melhor para você e sua empresa só é possível fazendo o melhor para o cliente – e isso é realizado via colaborador e parceiros.

Portanto, vamos deixar a demagogia histórico de lado: faça o melhor para VOCÊ. Isso equivale dizer: faça o melhor para (e pelo) seu cliente. Por consequência, você estará fazendo o melhor por sua empresa.

O cliente é a maior plataforma de lançamento e sustentação de uma carreira de sucesso. E o que é sucesso de uma empresa, senão a soma de profissionais bem-sucedidos, vitoriosos?

Nunca esqueça que clientes podem demitir todos os colaboradores de sua empresa, inclusive você, simplesmente gastando seu dinheiro em outro lugar

**FUJA DA MESMICE: DÊ UM ATENDIMENTO FANTÁSTICO AO SEU CLIENTE!**