



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

Você já deve ter pensado que com um escritório moderno, confortável e vistoso e uma boa imagem pessoal bastam para cativar e fidelizar um cliente. Ou seja, se você tiver dinheiro, seus problemas estarão resolvidos. Ledo engano. Isso é somente a casca de seu negócio. Além disso, o cliente quer conhecer seu "miolo" (você), e isso não depende de dinheiro. Há coisas que sempre devem estar presentes, seja qual for o cliente.

Uma boa COMUNICAÇÃO, capaz de criar empatia, é essencial. Porém, há outras coisas que são exclusivas daquele cliente: suas NECESSIDADES, seu GOSTO PESSOAL determinadas situações que podem estar interferindo em sua decisão de compra ou contratação de seus serviços. É nesse aspecto que CADA CLIENTE É ÚNICO. Cabe a você usar seu feeling para detectar isso e valer-se de sua criatividade para contornar a situação, dando ao cliente a sensação de que você não está empurrando uma venda, mas SOLUCIONANDO um problema para ele. Contudo, o bom vendedor não é aquele que apenas supre as necessidades do cliente, mas também o que o faz PERCEBER NECESSIDADES que ele nem sabe que tem.

Se, para o cliente, as coisas estão bem do jeito que estão, cabe ao VOCÊ mostrar-lhe que, ao adquirir ou contratar seu produto ou serviço, as coisas podem ficar ainda melhores. Por mais que você seja eficiente, a eficiência não vai bastar se for acompanhada pela arrogância, pela falta de consideração em relação aos colegas e clientes, pelo desprezo ostensivo às pessoas e à sua forma de pensar e de agir. Todos vão acabar se voltando contra você e, num ambiente assim, não há carreira nem negócio que prospere.

Se você sabe o que deve ser mudado para melhorar, então invista no marketing pessoal e crie um ambiente de confiança e cooperação ao seu redor. Evite a imagem do sabe-tudo que chegou para ensinar aos outros o que fazer. Em vez disso, desenvolva a imagem da pessoa que chegou para ajudar, para compartilhar e dividir. Isso o cliente vai perceber em você. Se pensarmos bem, veremos que cada cliente é único em suas motivações, gostos e necessidades. Algo que poderia ser totalmente irrelevante para uma pessoa, para outra pode ser um fator decisivo.

Cabe a VOCÊ estar atento às peculiaridades de cada um e oferecer ao cliente O QUE ELE QUER e não o que VOCÊ SUPÕE que ele deva querer. Cuidado com as ideias preconcebidas. Manter a mente aberta para enxergar as singularidades inerentes a cada ser humano é fundamental aos que buscam o sucesso na complexa arte de vender.

Ora, se você parar para pensar, verá que, para que tenha sucesso nos negócios, nem todo investimento depende de recursos financeiros. Há uma série de coisas que você pode fazer para melhorar os serviços e o atendimento ao cliente que não dependem de dinheiro. Dependem apenas de sua DISPOSIÇÃO, BOA VONTADE e EMPENHO para fazer com que seu negócio aconteça, cresça, prospere e lhe realize.

Lembre-se: CORTESIA, GENTILEZA E RESPEITO AO CLIENTE não custam nada, mas rendem um retorno inestimável para você: a FIDELIDADE e a EXPANSÃO da sua clientela e



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

de seu negócio. Pense nisso.