



AUGUSTO CÉSAR

ESPECIALISTA EM CERIMONIAL, PROTOCOLO E EVENTOS INSTITUCIONAIS

augusto@augustolima.com.br

(91)9982-8013

www.augustolima.com.br

Vou continuar no assunto ser BEM ATENDIDO e BEM TRATADO do artigo anterior, já que entendo que TODOS somos clientes de TODOS. Seja na parte pessoal (família, amigos), empresarial ou comercial. TODOS nós, em algum momento sofremos um MAL ATENDIMENTO. Para você que hoje é prestador de serviço ou vendedor de produtos, lembre-se que quando sai de sua empresa você passa para o outro lado do balcão assumindo o papel de CLIENTE.

ATENDER com QUALIDADE seus clientes é mais que um DIFERENCIAL, é uma NECESSIDADE. Atender bem vai além de uma questão de boa educação, é ter sensibilidade para ouvir, é ter discernimento para esclarecer, é TER CONHECIMENTO PARA SOLUCIONAR.

O bom atendimento DESARMA OS CLIENTES INSATISFEITOS e FIDELIZA os SATISFEITOS, garante as vendas e agrega valor aos negócios. Pense nisso!

De acordo com uma pesquisa feita pelos americanos focada em comportamento dos consumidores, cerca de 68% dos clientes não voltam ou não continuam a comprar um produto ou serviço quando se deparam com MAL ATENDIMENTO ou com uma MÁ QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS.

E você, já se perguntou COMO ESTÁ O ATENDIMENTO na sua empresa e no seu negócio? Seus colaboradores estão qualificados e motivados para atender as necessidades dos seus clientes? E os CLIENTES, o que PENSAM sobre a sua empresa ou o serviço que presta?

Ter um negócio estruturado e consolidado no mercado não garante que ele esteja sendo bem visto pelo público que, cada vez mais, utilizam sites de reclamações e redes sociais enquanto aliados na garantia de um bom serviço.

A INSATISFAÇÃO de um cliente COMPARTILHADA NAS REDES SOCIAIS prejudica a imagem e impacta diretamente nas vendas, DESVALORIZANDO TAMBÉM OS PRODUTOS E SERVIÇOS. Para as pequenas e médias empresas, a importância de garantir um atendimento de qualidade é ainda maior, visto que sua marca não é tão divulgada como a das grandes corporações e um atendimento inadequado pode causar danos irreversíveis.

É importante, portanto, que VOCÊ ofereça um ATENDIMENTO EFICAZ, verificando o comportamento e necessidades dos clientes e trabalhando para supri-las. CATIVAR o cliente e SUPERAR suas expectativas é essencial para garantir uma BOA IMAGEM DE SEU NEGÓCIO.

ASSIM, ATENDA SEU CLIENTE COMO GOSTARIA DE SER ATENDIDO!