

Agendor

www.agendor.com.br

10 Dicas para fazer um pós-venda eficaz



1 *Cumpra com o que prometeu*

Agendor

Mantenha a palavra, respeite as promessas feitas, honre os seus compromissos e mantenha sempre os clientes informados sobre o que está acontecendo.



2 *O cliente merece o melhor*

Agendor

Um vendedor contando os dias que faltam para se aposentar... Um novato que fica reclamando que o pessoal da produção não lhe dá apoio...

Essas e milhares de outras situações, quando não enfrentadas e resolvidas, acabam sendo um convite para o seu cliente procurar a concorrência.



3 *Não passe o problema pra frente*

Agendor

Se reclamaram para você, o problema agora é seu, resolva. Quantas vezes, como cliente, você já escutou a famosa frase: “Isso não é comigo?”.

Não fique na posição defensiva ou irritado quando um cliente lhe trouxer uma sugestão ou reclamação. Aceite o fato de que o problema realmente existe e ajude a resolvê-lo.



4 *Se interesse pelo seu cliente*

Agendor

As pessoas gostam de comprar de outras pessoas que apreciam fazer negócios com elas.

Clientes acabam gastando mais dinheiro com empresas amigáveis, que acomodam os seus pedidos especiais e que demonstram interesse.



5 *Esteja sempre 1 passo à frente*

Agendor

Para sobreviver e prosperar neste novo milênio, as empresas terão de pensar sobre as necessidades e desejos futuros dos clientes, bem como os possíveis problemas e as suas soluções.



6 *O cliente nem sempre tem razão*

Agendor

Entretanto, o seu objetivo não deve ser desacreditá-lo, embaraçá-lo, irritá-lo ou desafiá-lo de maneira destrutiva.

O que deve ser feito é descobrir a fonte ou a causa dessas percepções, crenças e atitudes incorretas.



7 *O cliente merece o melhor (de novo)*

Agendor

O fato de você ter ficado trabalhando até tarde ontem à noite porque tinha de entregar o relatório mensal, não deveria se tornar um problema para os seus clientes – eles não são culpados por isso.



8

Nunca esteja ocupado demais para seu cliente

Agendor

Quantas vezes um vendedor ou funcionário de uma empresa agiu como se você, cliente, estivesse interrompendo o trabalho dele?

Não deixe isso acontecer na sua empresa (e muito menos com você).

```
mount: mounting /dev/disk/by-uuid/3174111f-2318-4860-a5af-3f6eebd4f270
failed: Invalid argument
mount: mounting /dev on /root/dev failed: No such file or directory
mount: mounting /sys on /root/sys failed: No such file or directory
mount: mounting /proc on /root/proc failed: No such file or directory
Target filesystem doesn't have /sbin/init.
No init found. Try passing init= bootarg.


BusyBox v1.13.3 (Ubuntu 1:1.13.3-1ubuntu11) built-in shell (ash)
Enter 'help' for a list of built-in commands.

(initramfs)
```


Nem sempre o cliente está errado

Agendor

Existe sempre algum elemento na percepção do cliente que é a verdadeira expressão da realidade por ele compreendida.

Um cliente insatisfeito pode nos ensinar muitas lições, se mantivermos a mente aberta e um comportamento receptivo e neutro.



10 *Funcionários também são clientes*

Agendor

Quando um funcionário ou departamento, falha em servir internamente aos outros funcionários ou departamentos da empresa, mais cedo ou mais tarde, os clientes também sentirão na pele os resultados dessa incompetência ou falha de comunicação.

Agendor

E lembre-se...

Agendor

"As pessoas podem não lembrar o que você fez ou disse, mas sempre lembrarão de como se ***sentiram****."*

Zappos.com

Agendor

Gostou da apresentação?

Compartilhe e espalhe a ideia!

+ conteúdo em:

agendor.com.br/blog