

8 passos para perder clientes em tempos de crise

A reclamação é geral em tempos de crise. Os clientes sumiram. Saiba por quê.

29/09/2016 17:31:55

A reclamação é geral em tempos de crise. Os clientes sumiram. Mas, de acordo com o professor da IBE-FGV e palestrante de vendas, André Ortiz, o problema pode ser do vendedor, empreendedor ou líder. Segundo ele, para sobreviver e, até crescer nesse período, é preciso entender os motivos da crise e reposicionar os produtos.

Para ajudar aqueles que não querem perder clientes, o professor preparou uma lista com oito passos que você não deve dar. Confira.

Não prospecte clientes! A primeira regra é fundamental para perdes clientes. “Por isso, se antes você prospectava um ou dois clientes, comece a prospectar dez clientes para você fechar com dois, três. Prospecte vinte, trinta, porque a quantidade eleva suas chances. Pense nisso”, diz.

Não dê pós-vendas! Para André Ortiz, é um erro acreditar na fidelidade do cliente. “Fiel tem que ser você a ele. Lembre-se disso. Faça um ótimo trabalho e seja fiel ao seu cliente”.

Não ofereça brindes! “Eu sei que em época de crise temos que reter todos os custos e despesas, mas oferecer um brinde significa que você será lembrado”, analisa. Ele recomenda fazer isso justamente porque o concorrente pode considerar que é custo e não fazer. “Um simples brinde, pode até ser um cartão de visita, pode assegurar o cliente”

Não esteja onde ele procura! Principalmente em períodos de dificuldades econômicas, a empresa precisa ser encontrada. “Se você está atendendo só em um ponto de venda físico, agora, você deve também trabalhar no mundo online. Tenha um site, faça uma estratégia de e-mail marketing e apareça nas redes sociais. Aprenda marketing digital, porque o cliente é showroomer – ele vai estar em todos os showrooms para te encontrar. Pense nisso, aja”, incentiva o professor.

Não surpreenda nem encante! A crise também acentua a concorrência. Por isso, é preciso inovar para encantar o cliente. “Busque fidelidade com um atendimento diferenciado”.

Seja arrogante! A arrogância é outra excelente estratégia para quem deseja perder o cliente. “O profissional do relacionamento tem que ouvir mais e falar menos. Seja estratégico, não seja arrogante, seja humilde e, por mais que o seu cliente/fornecedor/parceiro esteja falando besteira, não bata de frente, trabalhe o lado emocional. Segure a onda, não leve para o lado pessoal, releve.

Isto trará frutos melhores”, recomenda

Acredite que o cliente é caroço! “O cliente não é caroço, ele é semente. Dê sempre o seu melhor sempre. Ele pode não fechar com você de primeira, mas se o seu atendimento for profissional e diferenciado, ele volta”.

Fale de preço sem demonstrar todos os valores e benefícios! Hoje em dia, as pessoas pensam mais antes de investir o dinheiro. Se o profissional de vendas falar de preço sem dar os benefícios, ele pode assustar o cliente, ainda mais com a alta dos produtos. “Antes de falar preço, fale de valor”, enfatiza André Ortiz.