

# Sete passos para encantar e fidelizar clientes

A especialista em vendas, Silvia Bez, lista 7 dicas para ter clientes encantados e fiéis ao seu negócio.

**16/08/2016 10:48:31**

O marketing boca a boca sempre foi um dos meios mais eficazes para empresas conquistarem projeção e sucesso. Nos últimos tempos, com o boom das redes sociais, isso ficou ainda mais fortalecido. Mas por que os clientes argumentam, defendem e até brigam com outras pessoas apenas por causa de uma marca de smartphone, por exemplo?

A especialista em vendas Silvia Bez explica que essa paixão tem um motivo: “As marcas líderes de mercado têm como foco principal o cliente e não apenas seus produtos. E o resultado disso são experiências memoráveis e consumidores encantados, que fazem boca a boca espontâneo e atraem novos clientes.”

Para Silvia, não basta ter o melhor produto do mercado se a atenção com os clientes não é uma das prioridades.

“Qualquer produto ou serviço pode ser copiado ou até melhorado. Por isso, a empresa que foca apenas nas vendas, sem satisfazer a necessidade do consumidor final, pode ser surpreendida pela concorrência, que se desdobra para reinventar o processo.”

Ouvir o cliente também é essencial. “Críticas boas e ruins e sugestões sempre serão ótimas referências para melhorar”, afirma a especialista.

Silvia lista abaixo 7 dicas para ter clientes encantados e fiéis:

- 1) Esteja alinhado ao posicionamento da marca em que atua. Ser coerente é fundamental para gerar a confiança do cliente e para a excelência de seu atendimento.
- 2) Saiba todas as características e benefícios de seus produtos. Antes de chegar até você, o cliente já realizou uma pesquisa prévia do mercado. Caso desconheça alguma informação que lhe seja questionada, diga a verdade sobre a falta de conhecimento e que irá buscar a resposta o mais rápido possível.

- 3) Tome cuidado com sua aparência, linguagem verbal e corporal e ofereça um atendimento consultivo e diferenciado.
- 4) Faça um atendimento assertivo e sustentável. Identifique as necessidades do cliente para diminuir as chances de perder a venda.
- 5) Reconheça seu público-alvo para traçar estratégias. Não adianta querer alcançar a todos e não atingir seu cliente em potencial. Estude o comportamento dos consumidores de seu mercado, identifique suas necessidades, o que esperam de seus produtos e serviços, utilize ferramentas para que possam entrar em contato como SAC, ouvidoria, pesquisa de mercado, canais de mídias sociais, segmentação em marketing, entre outros.
- 6) Valorize quem se tornou fiel à sua marca. Foque nestes clientes por meio de ações para mantê-los encantados. Estratégias diferenciadas, como tratamento VIP, programas de fidelização e promoções sazonais podem gerar ótimos resultados.
- 7) Acompanhe as ações, reações e resultados. Não é possível melhorar aquilo que não se mensura. Descubra as estratégias que dão certo e atualize-se para elaborar outros planos assertivos.

#### Sobre Silvia Bez

É palestrante motivacional, especialista em vendas e marketing pessoal, além de Master Coach. Em seu trabalho, sempre foca o lado humanista. Com um portfólio de palestras com mais de três mil pessoas, também oferece serviços de treinamentos, seminários, workshops e coaching pessoal e profissional.

Possui mais de 30 anos de experiência em cargos de liderança em empresas como Banco Bradesco, Ponto Frio, Ambev, Lopes Consultoria, entre outras.

Formada pela Sociedade Latino Americana de Coaching e pela IAC (International Association of Coaching), é autora dos livros “Paixão em Vender – 5 Segredos do Vencedor”, “7 Passos para se apaixonar pelo que faz” e “5 Passos para Fortalecer sua Memória”.

Site: [www.silviabez.com.br](http://www.silviabez.com.br)

Juliana Fernandes – RZT Comunicação

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

[redacao1@rztcomunicacao.com.br](mailto:redacao1@rztcomunicacao.com.br)

Fones: (11) 5051-8142

