

Como encantar seus clientes e parceiros

* **Pedro Luiz Roccato**

O encantamento do cliente é o único diferencial que não pode ser copiado pela concorrência, pois cada encantamento é único!

Encantar nossos clientes e parceiros. Esta deveria ser a missão de cada um dos profissionais que trabalham em sua empresa. Independente de estarem ou não alocados diretamente na área de vendas. O colaborador que atende o telefone de sua empresa deve ter este objetivo claro: encantar os clientes. O problema é que infelizmente nos preocupamos em formar a equipe de vendas para o atendimento e nos esquecemos de que mais que atender, o objetivo deve ser sempre o de surpreender positivamente os clientes. Os demais colaboradores, muitas vezes, nem mesmo recebem um treinamento para atendimento que garanta a postura correta e cordialidade no contato com os clientes e parceiros. Acredito que todos já tiveram uma experiência negativa com a área de suporte técnico de algum fornecedor, onde podemos encontrar profissionais capacitados tecnicamente, mas sem qualquer preocupação com a forma que atendem seus clientes.

Cada encantamento é único. Uma equipe preparada para atender bem seus clientes e parceiros será sempre o seu diferencial. A forma que sua equipe de venda irá encantar seus clientes sempre será única. Pense nisso! Cada vez mais os mesmos pro-

duto poderão ser encontrados nos mais variados canais diretos e indiretos, em lojas, Internet, televendas, catálogo, etc. A visita do cliente a uma loja será sempre uma grande oportunidade de diferenciação pela realização da venda consultiva. Porém, não se esqueça que a venda consultiva tem como ponto-chave a capacidade do profissional de vendas em identificar as necessidades dos clientes e conjugá-las com as funcionalidades dos produtos e serviços oferecidos. A disponibilidade de profissionais altamente capacitados tecnicamente, viciados na argumentação baseada nas características técnicas dos produtos, não apresenta efetividade. O desafio em informática é telecom está em como “traduzir” bits e bytes em benefícios para os clientes finais. A equipe de vendas deve conhecer a aplicabilidade dos produtos para oferecer, aos seus clientes finais, conhecimento seguro para indicação de compra. Não compramos gigabytes de disco (HD), mas sim os benefícios que o espaço de armazenamento pode proporcionar.

Considerando a operação em um mercado altamente competitivo com o de tecnologia, a diferenciação no atendimento através do encantamento dos clientes se torna fundamental para garantir a sustentabilidade e longevidade de seus negócios. Porém, não se esqueça que para manter uma equipe preparada e disposta a encantar seus clientes é fundamental que a equipe seja encantada por seus líderes.

Curso de Gestão de Canais

Não perca a oportunidade de desenvolver uma visão privilegiada de todos os elos da cadeia de vendas e distribuição de empresas de TI, automação comercial, telecom e eletroeletrônicos. Participe do único curso do mundo de extensão em gestão de canais. Faça como as empresas líderes deste mercado e envie seus profissionais para participação na próxima turma que terá início no dia 20 de agosto/07.

O curso terá duração de 3,5 meses e possibilitará o contato com os principais executivos do segmento de canais indiretos do Brasil!

[Clique aqui agora para conhecer o programa completo do curso!](#)

Pedro Luiz Roccato

Canais de Vendas e Distribuição

Implementando e desenvolvendo canais indiretos de vendas e distribuição para os segmentos de Informática (TI), Telecomunicações e Eletroeletrônicos.