

Clientes 2.0: Você está preparado?

* **Pedro Luiz Roccato**

Estamos acompanhando uma verdadeira revolução no comportamento de nossos clientes finais. Você está preparado para atender a esses “compradores cirúrgicos” que sabem mais que sua força de vendas?



Realmente há uma nova “versão” de clientes finais no mercado. Clientes mais experientes, informados e, conseqüentemente, mais exigentes. O advento da Internet possibilitou o acesso à informação de forma democrática, o que possibilitou o surgimento dos “compradores ou clientes cirúrgicos”: clientes que pesquisaram muito antes de se dirigir a uma loja ou empresa e que, muitas vezes tem conhecimento mais abrangente e detalhado que nossa própria força de vendas.

Como estamos tratando de pessoas, é óbvio que o apelo emocional continua tendo considerável valor, mas não podemos menosprezar nunca a inteligência de nossos clientes, ainda mais em tempos que a informação vem sendo disponibilizada de forma mais acessível e abrangente. Hoje com ferramentas de busca como Google e outros podemos encontrar fornecedores de produtos e serviços que anteriormente não seria possível. Inclusive temos fenômenos como a teoria da cal-

da longa, que permite a oferta e desenvolvimento de produtos de baixo giro, que seriam inviáveis para oferta nas gôndolas, mas que com a Internet, vem sendo um grande sucesso de vendas.

Não poderíamos nos esquecer também de citar a mudança no perfil de compra dos jovens, que estão muito resistentes a pagar por produtos e serviços que na sua percepção, podem ser encontrados de graça. Veja o exemplo da assinatura de jornais: este é um segmento que decresce, que segundo nosso admirável amigo Prof. Lobão (da FDC), apresenta um volume elevado de cancelamentos por falecimento, ou seja, o hábito de assinar um jornal está em desuso com a Internet.

Realmente temos que estar preparados para atender este novo cliente, o “cliente 2.0”, que está maduro, informado e muito, muito exigente. Por outro lado, caso você consiga encantá-lo, como cada encantamento é único, ele desejará que você esteja próximo sempre!

Últimas vagas para o Curso de Gestão de Canais

Você já fez a sua inscrição para o Curso de Extensão em Gestão de Canais que terá início em 20 de agosto/07?

Faça parte deste seleto grupo de profissionais!

Não perca tempo porque restam poucas vagas!

[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 IOT, Telecomunicações e Eletrônicos.