*Artigo

O Novo Perfil do Cliente

Os clientes estão cada vez mais preparados para comprar o que querem e precisam. Eles pesquisam antes de comprar, comparam opções e soluções, negociam preços e sabem como desejam comprar. Os produtos e serviços estão diferenciados e preços cada vez menos nítidos, e o que diferencia uma empresa da outra é o atendimento e o relacionamento com os clientes.

Os clientes querem:

Atendimento Gourmet (atendimento diferenciado).

Agilidade no atendimento.

Nova comunicação.

Ser surpreendidos.

Para os profissionais de sucesso, surpreender os clientes é uma questão de sobrevivência. O investimento para atrair clientes é alto, cada vez mais caro devido a competitividade. Manter clientes satisfeitos e fidelizados é uma tarefa difícil, mas altamente lucrativo. Independente do seu negócio, número de funcionários e faturamento, pense nisso! Ganhar dinheiro requer foco, persistência e muito trabalho!

Algumas ações devem ser feitas para fazer a diferença, fazendo diferente. O segredo não é o que fazer, mas sim como fazer. As ações que iremos citar você já conhece, mas deixo uma pergunta poderosa de coaching para refletir: O que você, e só você, pode fazer de diferente para surpreender os clientes?

1º Surpreenda os clientes

Surpreender os clientes é oferecer um atendimento gourmet, um atendimento diferenciado e acima do esperado pelos clientes. Um atendimento requintado. Os clientes trocam de empresas e marcar por indiferença no atendimento.

2º Relacionamento

O relacionamento com os clientes é tão importante quanto ter produtos de qualidade. O que adianta ter o melhor produto e falhar no atendimento. Os relacionamentos acontecem por meio da comunicação e quando existe algum ruído, o cliente vai embora sem comprar. Cuidado com os ruídos na comunicação e aumente os seus resultados em vendas.

3º Inbound Channels

Na tradução, significa canais de entrada. As empresas investem muito dinheiro para atrair clientes e perdem um percentual consideravelmente grande por falhas no atendimento. O conceito do Inbound Channels é ajudar os clientes a correrem atrás da sua empresa.

4º Você cliente

Isso mesmo, coloque-se no lugar do seu cliente. Descubra o que ele precisa, qual o problema que ele tem que o seu produto pode resolver. Ofereça uma solução e não apenas um produto. Venda valor e não preço.

5º Esteja preparado

Os clientes querem profissionais preparados e motivados para atende-los. Os advogados estudam cada caso, cada processo para atender com qualidade os seus clientes. Os médicos atendem cada cliente de forma personalizada, entendem as suas necessidades e tratam o problema. Nós vendedores precisam fazer o mesmo, conhecer os nossos clientes, suas necessidades e oferecer a melhor solução. Só os vendedores preparados e motivados conseguem fazer e surpreender os clientes. Qual foi o último livro de vendas que você leu? Qual foi a última palestra que você assistiu? Qual foi a última pesquisa que você fez no Google para vender potencializar as vendas? Que tal pesquisar na internet, por exemplo, o que é "atendimento gourmet"? Arrisque, treine e treina muito para fazer a diferença.

As empresas querem e precisam de clientes, mas eles também precisam e querem soluções. Ajude-os a confiar em você e tenha clientes procurando-o.

Jaques Grinberg: Empresário, coach, escritor e palestrante. Trabalha com os temas de empreendedorismo, vendas, liderança, atendimento e fidelização de clientes. Especialista em Coaching de Vendas, tem vivência prática no mundo corporativo por mais de duas décadas, sócio em quatro empresas, é conhecido nacionalmente com diversos artigos publicados nas principais revistas, jornais e sites do país. Autor do livro 84 Perguntas que Vendem que traz técnicas e ferramentas do coaching de vendas para maximizar os seus resultados.

Diário da Serra®
O DIA-A-DIA DA NOTÍCIA
Propriedade da E. Tormes & Cia. Ltda - ME
ISSN 2238-6467
FUNDADO EM 11 DE NOVEMBRO DE 1996
Edição on-line desde 06 de setembro de 1997
ENDEREÇO
Av. Tancredo Neves, 1247-W, Parque Mansões • Tangará da Serra - MT CEP: 78300-000
Fone (65) 3326-4724 Fax 3326-6501
CIRCULAÇÃO
Tangará da Serra, Nova Olímpia, Denise, Arenápolis, Nortelândia, Nova Marilândia, Santo Afonso, Barra do Bugres, Campo Novo do Parecis e Sapezal.
Tiragem total: 1,5 mil exemplares
ADMINISTRATIVO
DIREÇÃO GERAL
Mano Reski
mano@diariodaserra.com.br
DIREÇÃO ADMINISTRATIVA
Silvana Tormes
silvana@diariodaserra.com.br
REDAÇÃO
DIREÇÃO DE JORNALISMO
Fabiola Tormes
CONTATO
redacao@diariodaserra.com.br
DEPTO. DE ARTES
Maykon H. M. Campos
Guilherme Coutinho
Vitória Bertol
DEPARTAMENTO COMERCIAL
PUBLICIDADE E ASSINATURA
PUBLICIDADE LEGAL
GRÁFICA
E. Tormes & Cia Ltda-ME
Av. Tancredo Neves, 1247-W, Sala 02
CNPJ 14.048.123/0001-07
CONTATO
adm@diariodaserra.com.br
65 3326-4724
CENTRAL DO ASSINANTE: 65 3326-6501
www.diariodaserra.com.br
www.ds.jor.br

*Curtas

Asfalto novo na rodovia MT-220

O governador Pedro Taques irá entregar na próxima terça-feira, 20, 98 quilômetros de asfalto novo na rodovia MT-220 em Sinop. A Secretaria de Infraestrutura e Logística (Sinfra) reconstruiu 51 km e pavimentou outros 47 km da estrada que liga Sinop aos municípios de Juara, Porto dos Gaúchos e Tabaporã. A inauguração será às 14h, próximo ao entroncamento da MT-220 com a BR-163. A obra faz parte do programa Pró-Estradas, executado pela Sinfra, e foi dividida em duas partes. O primeiro trecho corresponde à reconstrução de 51 km que estavam danificados a partir do entroncamento com a BR-163. O segundo trecho de 47 km corresponde à pavimentação até o Rio dos Peixes. O programa Pró-Estradas foi lançado pelo governador Pedro Taques logo no início do seu mandato, em 2015. É o maior programa de obras de construção, reconstrução e manutenção de rodovias de Mato Grosso. As obras contribuem com o aumento da qualidade de vida do cidadão, o desenvolvimento econômico, o acesso a serviços públicos e o escoamento da produção agrícola.

Queimadas

O período proibitivo das queimadas em Mato Grosso, que terminaria nessa quinta-feira, 15, deverá ser prorrogado até o dia 4 de outubro. O motivo são as condições climáticas. Um decreto deverá ser publicado nos próximos dias sobre a mudança e existe a possibilidade de que a prorrogação se estenda até o final de outubro.

Visitas técnicas

O presidente do Detran-MT, Arnon Osny, realizou visitas técnicas a sete unidades da região leste de Mato Grosso. Durante as visitas, o presidente pôde perceber as necessidades de cada unidade, além de aproximar os gestores e os servidores que atuam no interior do Estado. Ontem, o presidente esteve na unidade de Campo Novo.

Parceria

Cerca de 85 escolas da rede municipal de Cuiabá ganharão internet banda larga e tv por assinatura a cabo. Os serviços serão doados por três empresas de telecomunicações através de uma parceria. Os pontos estarão a disposição de professores e alunos em áreas como biblioteca, sala de vídeo e sala de informática.

Mais recursos

A parceria terá duração de 12 meses, podendo ser renovada por mais um ano. Como parte do projeto, cerca de 60 professores devem passar por uma capacitação para estimular a utilização adequada dos recursos. O curso dará aos docentes noções de uso de diferentes ferramentas como blogs, sites de pesquisas e softwares, possibilitando novas formas de ensino.

*Bastidores da Política

Preocupação

O anúncio de que o estado não tem previsão de pagar as emendas devido à crise financeira é mais um motivo de preocupação para os prefeitos mato-grossenses, principalmente com relação aos recursos provenientes das secretarias de Cidade e Infraestrutura. A situação é considerada preocupante pelos gestores, pois existem várias obras em andamento e outras já concluídas, aguardando o repasse dos recursos.

Suspensão

O presidente da Associação Mato-grossense dos Municípios, Neurilan Fraga, ressaltou que muitas obras já foram empenhadas e estão sendo executadas. Com a aproximação do período chuvoso, várias poderão ser paralisadas por falta de recursos. Ele frisou que as que já começaram precisam ter continuidade, sob pena de comprometer o serviço já iniciado. As que já foram concluídas também precisam ser pagas.

Prejuízo

"Sabemos da dificuldade financeira enfrentada pelo estado, mas a paralisação das obras urbanas significa prejuízo para os municípios, que correm o risco de ter que refazer o trabalho devido aos danos causados pelas chuvas", alertou. Neurilan sugeriu que o governo faça um levantamento da situação nos municípios, para avaliar o que pode ser feito para que as obras não fiquem paralisadas e a população prejudicada.

Convênios

Os convênios foram assinados em junho deste ano pelos prefeitos de todas as regiões do estado. Os recursos na ordem de R$ 57,6 milhões foram indicados para as secretarias estaduais de Cidades, Educação, Esporte, Cultura e Infraestrutura e Logística. Foram selecionados para receber os recursos os municípios que necessitam fazer investimentos, principalmente em obras de pavimentação urbana.

Parceria

O governador Pedro Taques assinou um memorando em que oficializa a parceria com o governo da China em prol da construção da Ferrovia de Integração Centro-Oeste, que ligará vários estados e municípios, especialmente de Mato Grosso, ao Oceano Pacífico. O investimento de R$ 20 bilhões será benéfico para os dois lados.

A ferrovia

A Bioceânica vai abrir uma nova rota de escoamento da produção brasileira passando pelos estados de Goiás, Mato Grosso, Rondônia, Acre, e, atravessando o Peru, chegando ao Oceano Pacífico. Atualmente, os produtos exportados para o mercado asiático são escoados somente via Canal do Panamá.

Alteração

O horário de expediente dos órgãos e entidades administrativas estaduais será alterado a partir do dia 26 de setembro. A administração pública contará com apenas um turno de funcionamento, sendo das 13h às 19h aos servidores públicos estaduais que atuam em regime de 40 horas semanais e das 13h às 17h30 ao de 30 horas.

Revisão e negociação

A mudança nos horários também determina que os contratos de prestação de serviços e de fornecimento de materiais de consumo sejam revistos e negociados. O objetivo é que seja realizada a devida redução em seus valores totais, já que os mesmos contarão com decréscimo nos quantitativos ou preços dos objetos contratados.

Juarez costa classifica ação como 'ato político eleitoral'

O prefeito de Sinop, Juarez Costa (PMDB), classificou a Operação Sorrelfa, deflagrada pelo Gaeco e da qual ele foi alvo, como um como ato "político eleitoral" e de "teatro e circo". A operação foi deflagrada na última quinta-feira e cumpriu busca e apreensão na casa de Juarez Costa e em seu gabinete. Também foi alvo a secretaria de Assistência Social do município, comandada pela esposa do prefeito, Ivone Latanzi Costa. Em coletiva de imprensa realizada na prefeitura, Juarez disse que há mais de um mês a oposição já dava como certa e espalhava na cidade que seria realizada uma operação contra ele. Segundo o prefeito, dez minutos antes do Gaeco cumprir os mandados, drones sobrevoaram a sua casa para fazer imagens. De acordo com o prefeito, a ação foi um ato político eleitoral.