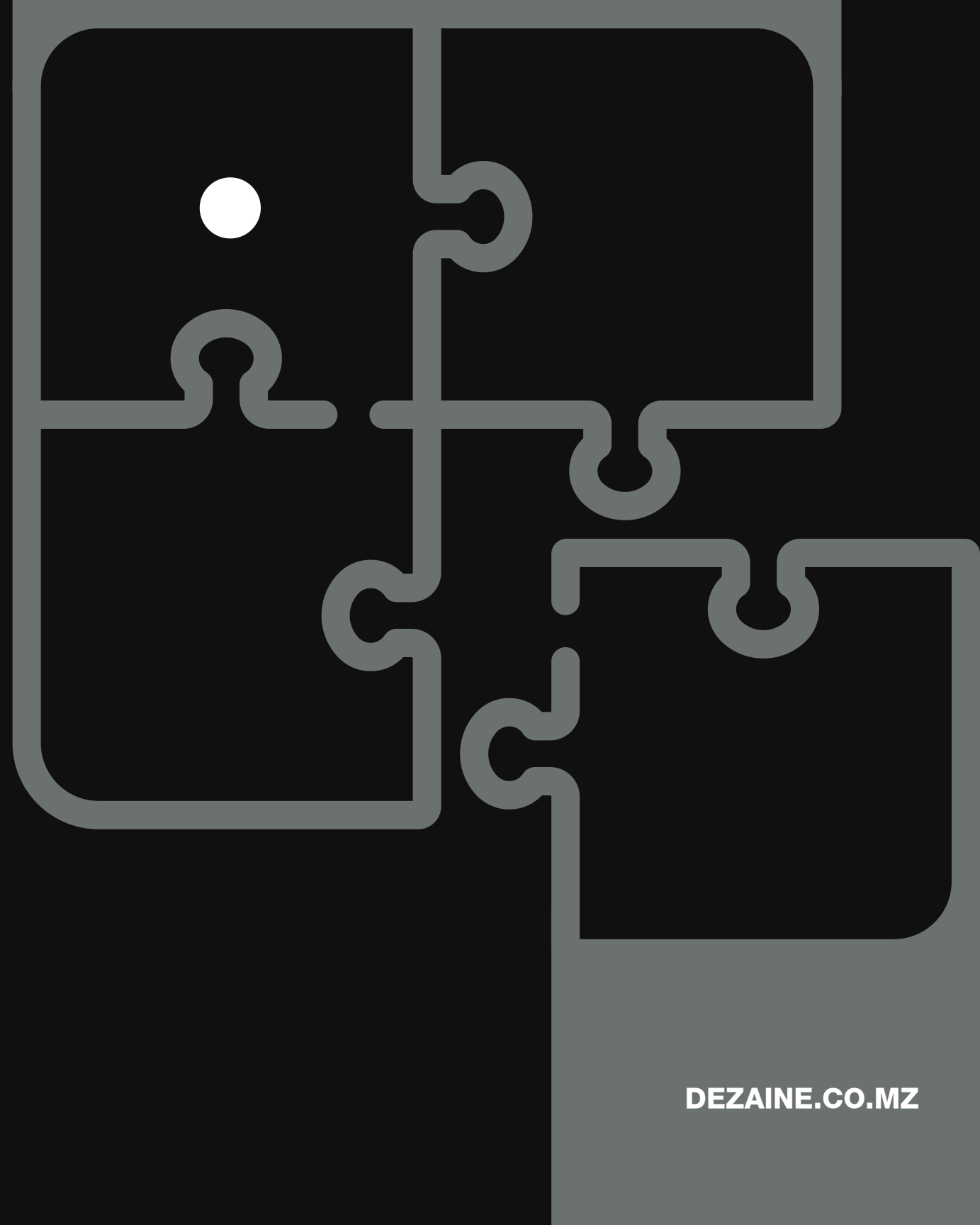


DEZAINÉ

Relacionamiento com Clientes

Copyright © DEZAINÉ, 2021

DEZAINÉ.CO.MZ



INDICE

Introdução	03
O que fazer para manter uma boa relação com clientes?	04
Meios de Comunicação	05
Linguagem	06
Promoções exclusivas e personalizadas	07



Introdução

Existem profissionais diferenciados e com habilidades orientadas para aplicações diversas. Pode ser que você seja aquele profissional que apenas gosta de executar tarefas e não se sente à vontade em ter um contacto directo com o cliente, pode ser também que você seja um profissional habituado a manter contacto com o cliente e sente-se mais confortável nesta posição. Este conteúdo serve para os dois casos, pois irá ajudar a tirar maior proveito e fazer desta relação a chave para a sua indicação ou contratação em novos projectos.

Em a “Arte da Guerra”, Sun Tsu, recomenda conhecer o inimigo ao mínimo detalhe possível. Usando este princípio, podemos concluir então que, (mesma não se tratando propriamente de seu inimigo) antes de avançar com qualquer coisa, é importante conhecer o seu cliente, por uma pesquisa prévia e confrontação pessoal dos dados encontrados, de modo a garantir que tenha o máximo de informações sobre ele.

**O que fazer para
manter uma boa
relação com clientes?**

Este guia irá ajudar-lhe a manter uma relação mais saudável com a sua carteira de clientes, fazer do cliente o seu defensor e garantir que este se mantenha fidelizado, mesmo após a conclusão do projecto que iniciou a relação.

1 Meios de Comunicação

É importante que defina como será a sua comunicação com o seu cliente. Para um primeiro encontro, você pode optar por uma reunião presencial ou vídeo chamada, de modo a poder sentir a energia e expectativa transmitida por ele, depois procure manter este contacto por e-mail, como mecanismo de manter formalidade, mas também, uma documentação e prova da vossa relação, caso haja algum conflito ou incompreensão ao longo do projecto.

Para questões mais rápidas, você pode optar por ligações telefónicas ou mensagens de texto. Mas é importante manter sempre uma relação formal e mostrar que existem horários específicos para atendimento.

2 Linguagem

Cada cliente tem a sua forma de expressar-se e certamente essas formas poderão causar a si alguma repulsa ou afeição. Você pode negociar com ele sobre como deve ser a vossa comunicação, mas nos dois casos, você deverá sempre manter uma comunicação que seja eficiente e livre de gírias e calões que confundam o que realmente se pretende desenvolver.

3 Acompanhamento/ Follow up

É um exercício muito bom, pois para além de manter a sua imagem na mente do cliente, leva-o a considerar a sua preocupação como um diferencial apreciável e digno de se manter. Procure saber sobre a sua satisfação com o projecto recebido, se terá tido alguma dificuldade na aplicação do mesmo. Por este mecanismo, você pode também usar para actualizá-lo sobre cada etapa do projecto e mantê-lo o mais próximo possível do seu processo criativo. É ideal usar este ponto para uma escuta prolongada e minuciosa a cada detalhe novo fornecido pelo seu cliente. Esteja também atento para receber de forma empática o feedback fornecido, pois embora você seja o executor, o cliente melhor entende sobre o seu negócio e o problema que o afecta.

4 Pontualidade

A pontualidade irá lhe ajudar a ganhar muito mais a confiança do seu cliente. A partir dela, você se compromete a atender o cliente na hora e pelo meio combinado, assim como apresentar os resultados desejados, segundo os prazos estabelecidos para o projecto em curso. Aproveite o mesmo para mostrar domínio e flexibilidade na resolução dos problemas por ele apresentados.

5 Promoções exclusivas e personalizadas

Mostre-se atento a detalhes, sem ser invasivo. Envie promoções exclusivas sem se mostrar chato e apenas preocupado em vender. Certamente você fica muito feliz quando na data do seu aniversário o seu banco ou operadora de telefonia móvel lhe deseja felicitações. Você pode usar essa data especial na vida do seu cliente para oferecer-lhe um desconto especial ou um serviço bonificado.

DEZAIN.CO.MZ



DEZAIN