

CONQUISTAR E MANTER CLIENTES

Daniel Godri

Eko, 1994

- As melhores armadas de marketing não custam absolutamente nada
- Os clientes adoram cortesia, simpatia, entusiasmo, alegria, amizade
- Treino e valorizo recepcionistas, guardas, telefonistas, secretárias (porque eles podem, num único contato, melhorar ou destruir toda a imagem da minha empresa)
- **Nenhum detalhe é pequeno demais**
- Acredito que a chave para a lealdade do cliente é o acompanhamento
- Jamais esqueço o cliente, jamais deixo que ele me esqueça
- O acompanhamento é a minha maior vantagem competitiva
- Ouvir os clientes supera a mais cara pesquisa
- Reconheço e recompenso colaboradores
- Treinar e motivar funcionários é muito mais importante do que novas contratações
- A propaganda é apenas 1% do processo de marketing, o contato no dia-a-dia é o que realmente importa
- Todos querem se sentir únicos, esperados, importantes
- Os clientes procuram bons serviços, bom atendimento
- Evito expressão de indiferença
- Elimino expressão de tristeza
- O tempo que estou na frente do cliente é meu horário nobre
- Sempre procuro demonstrar da melhor forma meus produtos e serviços
- Quanto mais facilito e agilizo mais clientes compram
- Mantenho a coisa simples, elimino burocracia excessiva
- Chamo clientes, funcionários, fornecedores pelo nome
- Mantenho meu nome visível e sempre “fresco” na cabeça do cliente
- **Procuro encantar o cliente**
- Faço tudo para que o cliente ache cômodo fazer negócio comigo
- Faço o cliente adquirir o hábito de me procurar sempre
- Jamais dificulto as coisas
- Sei que clientes estão cada vez mais pobres de tempo e paciência
- **Valorizo o tempo do cliente**
- Procuro ser solução e não problema para clientes
- Não prometo o que não posso cumprir

- Procuo fazer mais do que prometi
- Sou honesto nas minhas afirmações
- Jamais falo mal dos meu concorrentes
- Ajo entusiasticamente
- Entusiasmado, contagio colaboradores, e eles a clientes
- Fico ainda mais motivado quando enfrento crise
- “NÃO”: é a palavra mais desmotivante
- Clientes satisfeitos são poderosos aliados
- Minha principal tarefa é fazer o cliente feliz
- Procuo a perfeição: sempre há algo para melhorar
- Sou prático no meu dia-a-dia
- Pessoas adoram ouvir elogios
- Reclamações são o termômetro do mercado
- Reclamação é de grande valia para sanar erros e melhorar sempre mais
- Peço desculpas: é um ato extraordinário!
- Treino minha equipe para resolver problemas e não a resistir a clientes
- A persistência é a vitamina do sucesso
- Continuo, persevero, insisto
- Observo e anoto tudo o que pode ser mudado ou melhorado
- Estimulo a criatividade: minha e da equipe
- Recompensoo o pessoal que traz ideias criativas, avalio a possibilidade de adaptá-las
- Meus colaboradores imitam e perpetuam meu estilo
- A excelência é o grande diferencial
- Entre diversos concorrentes, o cliente me escolheu
- Conhecer o cliente é tão importante quanto conhecer o produto
- **Procuo ouvir mais**
- O trabalho de pós-venda é o mais importante nos negócios
- Vendo benefícios: o que lhes fará bem
- Adoramos comprar, mas não gostamos que nos vendam
- Procuo causar a melhor impressão e não deixo o cliente esperar
- Acredito que um serviço melhor ao cliente é inegociável
- Servir bem ao cliente sempre gera grandes dividendos
- Procuo colocar o cliente no topo do organograma: isto faz com que os funcionários percebam a importância do cliente
- **Procuo encantar o cliente**

- Evito demora no atendimento a telefonemas e deixar clientes na linha de espera
- Lembro que uma telefonista pode salvar ou afundar uma empresa
- Paro e analiso: quanto vale um cliente?
- Meu sucesso depende do cliente
- Solicito indicações: isto faz os clientes se sentirem importantes
- Clientes satisfeitos geram referências de valor incalculável
- **Clientes satisfeitos vendem**
- Analiso os desvios e corrijo a rota
- Face ao dinamismo dos negócios, faz-se necessário analisar a rota com frequência
- Sei que trabalho duro não é suficiente, é preciso ter objetivo
- O objetivo é que alimentar o entusiasmo
- Não vale a pena ter sucesso sem felicidade
- Não existe sucesso de graça