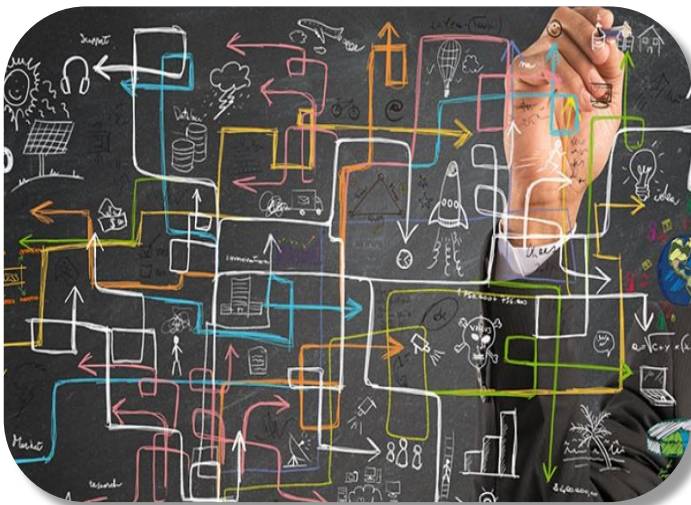


Motivaçã&Sucesso

Será que seus clientes não querem menos?



Luiz Marins

Nas pesquisas e observações que temos feito, muitos clientes nos têm dito que as empresas com quem trabalham ou de quem são clientes, oferecem mais e às vezes muito além do que os eles (clientes) realmente necessitam ou mesmo desejam.

Segundo esses depoimentos, isso tem irritado os clientes, pois eles ficam com a desconfiança de que essas coisas, muito além do necessário, são colocadas ou feitas, apenas para ele-

var o preço, além de complicar o relacionamento cliente-empresa.

Assim, é preciso que as empresas observem com muita atenção se elas não estão oferecendo aos seus clientes produtos e serviços com características e componentes muito além do que os clientes valorizam.

Temos que lembrar que a agilidade e velocidade (e não pressa) e a simplicidade objetiva no atendimento, na entrega, na

assistência etc. são hoje fatores muito mais valorizados do que antes.

Os clientes—sejam pessoas físicas ou jurídicas—querem rapidez e eficiência, simplicidade e funcionalidade em seu relacionamento com as empresas e não atributos que nada ou pouco agreguem a essas exigências.

Assim, mais uma vez é preciso estudar clientes para saber o que realmente eles valorizam. Muitas vezes um gargalo na logística e distribuição, uma demora num simples atendimento telefônico ou por WhatsApp é o que mais irrita o cliente.

Pense nisso. Sucesso!

PENSE NISSO:

- *As nossas pesquisas mostram que a maioria das diferenciações feitas pelas empresas têm aumentado o custo das empresas e agregado pouco valor a seus clientes que não se sentem dispostos a pagar por essas diferenciações.*