

Lidar com o cliente nunca é uma tarefa fácil. Em qualquer segmento de negócio temos que lidar com eles, direta ou indiretamente. Temos que nos focar em apresentar o melhor trabalho possível, o que inclui diversos fatores de produção e relacionamento.

Há ainda ocasiões na nossa vida em que, possivelmente, seremos alocados para trabalhar dentro da empresa do cliente. Essa forma de trabalho (nada incomum) deve ser realizada com muita cautela.

Entrando de novo na questão dos perfis profissionais, se designarmos para essa tarefa alguém sem o perfil necessário, é muito provável que teremos problemas de relacionamento. Esses problemas decorrerão da incapacidade do recurso de entender e aceitar que o cliente é quem manda e o que ele precisa.

Todos nós somos passíveis de cometer erros com o cliente independentemente do perfil profissional. Veja abaixo algumas coisas que devem ser feitas para podermos manter sempre um bom relacionamento.

1. Não exclua o cliente dos processos

Por incrível que pareça, é comum encontrarmos empresas que, depois de realizar uma análise das necessidades do cliente, o deixam de lado. Isso é um erro grave pois ele sempre quer saber como está o andamento do que ele pagou para receber (geralmente os contratos tem uma porcentagem de pagamento adiantado). Temos que entender que o cliente é rei, que ele manda pois é ele quem paga o nosso salário. Nosso objetivo é a sua plena satisfação. Para isso, converse muito e mantenha-o informado sobre o que tem sido feito.

2. Seja simpático

Um sorriso no rosto sempre traz boas coisas para a nossa vida. Se você aborda alguém dessa forma, com certeza será recebido da mesma forma.

3. Não dificulte as coisas

Porque dificultar as coisas quando nosso objetivo é justamente o contrário? Não podemos dificultar nada. Quanto mais fácil você tornar as coisas, melhor será a impressão deixada.

4. Inovações

Ok. Sei que nem sempre é possível inovar. Mas o cliente sempre espera que você apresente algo revolucionário. Tenha em mente que às vezes algo comum para você pode ser uma novidade para ele.

5. Não quebre promessas

Confiança é a palavra-chave de um negócio bem feito. Quebrar essa confiança pode gerar problemas críticos. Cuidado!

6. Antecipe suas necessidades

Descubra o que a cliente precisa. Não se contente em fazer apenas o que ele pediu. Crie, inove, pense! Use todos os artifícios necessários para isso.

7. Faça um bom trabalho

Qualidade é sempre o mínimo esperado, afinal, estão te pagando para isso.

8. Atinja seus objetivos

Seu principal objetivo não é desenvolver um sistema ou vender um produto. Seu principal objetivo é fazer que, com o produto que você vendeu, o cliente atinja seus objetivos e obtenha lucro máximo.