1. Dê respostas profissionais. Faça com o que o seu cliente sinta-se importante. Explicando o acontecido (em caso de problemas), em vez de dar uma resposta breve, você não só entra num nível profissional como valoriza o seu cliente;

2. Se você é o dono, faça um pouco de trabalho braçal. Responda alguns tickets, fique no atendimento online. Isto mostra o quanto você se importa na sua empresa e está disposto a trabalhar para que ela cresça. Sem falar que vai lhe dar uma noção do status das coisas;

3. Fale com os clientes pelo telefone. Não há motivo para evitar o contato via telefone, a não ser que não tenha um bom português ou voz de criancinha. Isto acalma alguns clientes demonstrando que ele não está lidando com máquinas e sim com pessoas reais;

4. Quando errar admita. Erros acontecem e é sua responsabilidade. Talvez oferecer algo gratuito possa ajudar;

5. Quando os clientes cancelarem o pedido, pergunte porquê. O feedback pode fazer com que você melhore seus serviços e, quem sabe, até segurar um cliente (se for algo que você possa mudar);

6. Trate os clientes pelo nome. Se você tem cliente saindo pelo ralo, pode ser fácil apenas usar o Sr. ou Sra. São pessoas que pagam a você com freqüência, tenha a decência de os chamar pelo nome;

7. Peça opinião. Seus clientes são pessoas inteligentes (a maioria) e com certeza podem ter uma sugestão útil para o seu negócio. Disponibilize um meio - como um fórum ou blog - para que eles possam se expressar. Bons produtos surgem assim: um garoto ligou pro sac da Nestlé após se cortar com a embalagem de nescau e eles trocaram para uma tampa melhor;

8. Dê atenção. Apesar de fazer várias coisas ao mesmo tempo, se um cliente falar com você, pare e preste atenção. Um cliente magoado pode esperar apenas uma chance para "pedir pra sair";

9. Surpresa! De vez em quando, uma novidade não mata ninguém e ainda traz uma lembrança do seu nome/marca.