



---

---

---

---


---

---

---

---

**Hoje**



- Relacionamento com clientes
  - identificação de clientes
  - negociação
  - conquista e recuperação
  - satisfação
  - marketing de relacionamento

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---



**Cliente**

- Quem é? (não é "público em geral")
- Necessidades
- Expectativas
- Lembre-se:
  - cliente não é usuário; é gente
  - você escolhe seus clientes

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---



---

---

---


---

---

---

---

---



**Tipos de cliente**

1. decidido
2. indeciso
3. confuso
4. apressado
5. sem pressa
6. comunicativo
7. fechado
8. atento
9. distraído
10. só diz "sim"
11. estrela
12. negociador

www.ligiafascioni.com.br

---

---

---


---

---

---

---

---



**1. Cliente decidido**

- sabe bem o que quer
- conhece o produto
- já sondou concorrentes
- dicas para atendê-lo:
  - ouvir mais do que falar
  - usar linguagem técnica
  - não competir em conhecimento
  - oferecer informações adicionais

www.ligiafascioni.com.br

---

---

---

---

---

---

---

---



## 2. Cliente indeciso

- busca informações para apoiar a decisão
- compara o tempo todo
- dicas para atendê-lo:
  - fazer perguntas breves para entender bem o que ele quer
  - deixá-lo à vontade
  - oferecer subsídios técnicos

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---



## 3. Cliente confuso

- não sabe bem o que quer
- fica indeciso diante de opções
- dicas para atendê-lo:
  - fazer perguntas básicas para descobrir necessidades e desejos
  - limitar o número de opções
  - argumentar de forma simples e persuasiva

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---



## 4. Cliente apressado

- agitado e impaciente
- dicas para atendê-lo:
  - ser paciente
  - atendê-lo como se ele fosse decidido
  - explicar com clareza e rapidez
  - tratá-lo com objetividade

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

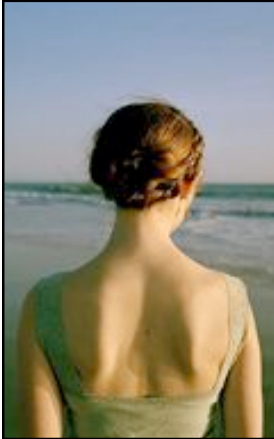
---

---

---

---

---



**5. Cliente sem pressa**

- metódico
- pensa muito antes de decidir
- dicas para atendê-lo:
  - ser paciente e calmo
  - limitar as opções
  - preparar-se para repetir argumentos e explicações

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---



**6. Cliente comunicativo**

- às vezes deseja apenas estabelecer um contato social
- nem sempre quer comprar
- dicas para atendê-lo:
  - ser cortês, mas procurando descobrir as intenções de contratação
  - evitar assuntos não relacionados
  - deixá-lo vender para si mesmo

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

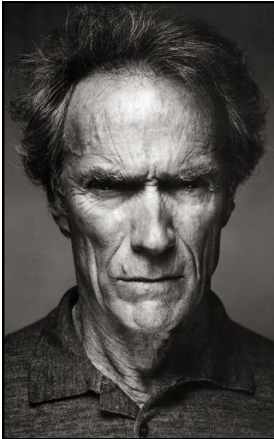
---

---

---

---

---



**7. Cliente fechado**

- não quer muita conversa
- dicas para atendê-lo:
  - observar atentamente expressões e gestos
  - limitar opções disponíveis com perguntas do tipo “sim” e “não”

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

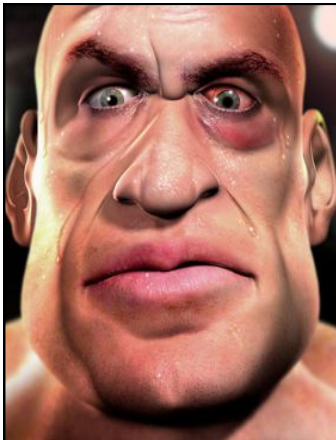
---

---

---

---

---



### 8. Cliente atento

- não quer muita conversa
- dicas para atendê-lo:
  - observar atentamente expressões e gestos
  - limitar opções disponíveis com perguntas do tipo “sim” e “não”

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

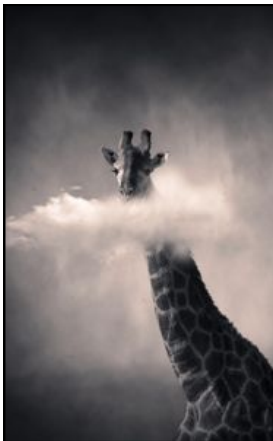
---

---

---

---

---



### 9. Cliente distraído

- está acompanhado de crianças ou pára para atender ao celular
- parece preocupado com outro assunto
- dicas para atendê-lo:
  - mostrar paciência
  - limitar as opções
  - não se aprofundar nos argumentos
  - descobrir logo a necessidade

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---



### 9. Cliente “sim”

- deseja ser socialmente aceito
- disposto a pagar por atenção
- dicas para atendê-lo:
  - tentar descobrir as verdadeiras necessidades
  - evitar empurrar qualquer solução

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---



**11. Cliente estrela**

- gosta de ser o centro das atenções
- faz pedidos absurdos
- tenta demonstrar mais conhecimento do que possui
- dicas para atendê-lo:
  - dar atenção, evitar discutir
  - apelar para o ego dele

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---



**12. Cliente negociador**

- gosta de sentir que está ganhando alguma vantagem
- dicas para atendê-lo:
  - enfatizar vantagens
  - convencê-lo de que está fazendo um bom negócio

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---



**Dinâmica**

- formar trios
- um é o prestador de serviço
- outro é o cliente (escolher um dos tipos sem revelar)
- o terceiro observa e analisa

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---



### Negociação

- objetivo da negociação: melhor acordo para todos os participantes
- modelo ganha-ganha-ganha

www.ligiafascioni.com.br

---

---

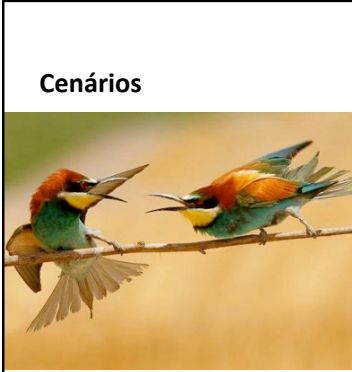
---

---

---

---

---



### Cenários

- objetivos **ideais**  
(cliente concorda com tudo)
- objetivos **prováveis**  
(cliente resistente)
- objetivos **mínimos**  
(cliente extremamente intransigente)

www.ligiafascioni.com.br

---

---

---

---

---

---

---



### Sobre a outra parte

- questões político-sociais e jurídicas
- crenças e cultura
- aspectos comerciais e mercadológicos
- questões financeiras e fiscais
- características das pessoas que representarão a outra parte na negociação

www.ligiafascioni.com.br

---

---

---

---

---

---

---

**Princípios da boa negociação**



- objetividade
- comunicação
- planejamento
- pauta
- impessoalidade
- análise
- racionalidade

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---

**Conquista e recuperação**



- visão de preservar o cliente (ele é o rei)
- intimidade com a clientela
- defensores dos clientes
- instrumentos de mensuração
- cumprimento de promessas
- valor real para o cliente (não os seus valores)
- incentivar boca-a-boca

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---

**Reclamações**



- política de ressarcimento
- garantia de serviço
- compensações
- canal de *feedback* e disponibilidade para ouvir

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---



### Satisfação

- monitoramento ativo
- não fazer suposições
- presença na internet

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

### Marketing de relacionamento



- redução de custos
- foco
- oportunidades
- agilidade / flexibilidade
- participação
- retorno
- motivação funcionários

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

### A empresa na Internet



- web 1.0 (Internet), web 2.0 (interação), web 3.0 (semântica)
- presença x interação
- caso 1: Marcelo Tas
- caso 2: Kevin Smith x Southwest Airlines

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---



### Dinâmica

- cada equipe irá apresentar um caso real de bom e mau atendimento
- apontar erros e acertos
- sugerir melhorias
- dramatizar

www.ligiafascioni.com.br

---

---

---

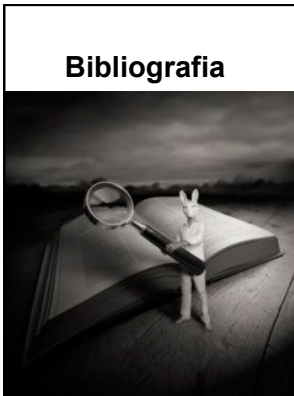
---

---

---

---

---



### Bibliografia

- SPILLER, Eduardo et al. **Gestão de serviços e marketing interno**. 3ª ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.
- BECKWITH, Harry. **O que os clientes amam**. Rio de Janeiro: Best Seller, 2008.
- BECKWITH, Harry. **O toque invisível**. Rio de Janeiro: Best Seller, 2008.
- LOVELOCK, Christopher. **Services marketing**. Upper Saddle River: Prentice Hall, 3ª ed., 1996.
- BATESON, John e HOFFMAN, Douglas. **Marketing de serviços**. 4ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

www.ligiafascioni.com.br

---

---

---

---

---

---

---

---



### Imagens [slide]

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| • Rui Palha [1]                           | • Denis Olivier [14]       |
| • Mira Jacobsen [2]                       | • Matt Hoyle [15]          |
| • Catrin Alterbrandt   Adrian Missler [3] | • Ryan Opaz [18]           |
| • Comrade [6]                             | • Yves Le Coq [29]         |
| • Chico Audi [7]                          | • Krista Van Der Niet [30] |
| • Justin Meyers [8]                       | • www.pixdaus              |
| • Ryan Robinson [9,11]                    | • www.fffound.com          |
| • Emily Ulmer [10]                        | • www.art.com              |
|   | • 2photo.ru                |

www.ligiafascioni.com.br

---

---

---

---

---

---

---

---