

# CONQUISTAR E MANTER CLIENTES

**Autor:** Daniel Godri

**Editora:** EKO , 70ª edição

**Aluno:** Felipe Adão Mallmann



## Resumo do livro:

Este livro traz para todos, uma pequena idéia de que todas as pessoas em uma empresa, não somente os “vendedores” , devem ter estar comprometidos para o sucesso das vendas da empresa e também no seu sucesso pessoal. O autor retrata em 31 maneiras diferentes, uma por dia, o que devemos fazer cada um de nós, dentro de nossa empresa, para CONQUISTAR E MANTER CLIENTES.

O autor inicia o livro contando uma pequena lamentação de um vendedor, cujo nome deste vendedor era BEN, um vendedor totalmente desmotivado em suas vendas, quase sempre em suas negociações, não era bem sucedido, e já estava sendo conhecido por seus colegas como o “BEN-LENTO”. Este por sua vez já estava “quase” convencido de que seus insucessos eram motivados por que os produtos de sua empresa, pela qual ele representava, não eram de boa qualidade e tinham preços fora de mercado. Mas como ultima tentativa de se convencer de que ele estava certo e os “outros” estavam errados, resolveu então “observar” os vendedores “campeões”, e verificou que eles geralmente em primeiro lugar tinham uma formação escolar menor que a sua, mas tinham a seu favor o “AMOR” naquilo que estavam fazendo. Observando e concluindo isso, relatou estes fatos em 31 maneiras diferentes, pelas quais são relatadas abaixo com breves comentários:

- A importância dos detalhes → As pequenas coisas são as mais importantes.
- Acompanhamento → Acompanhe seu cliente, para que ele não te esqueça nunca.
- Contato pessoal → Nada substitui o contato pessoal, propaganda é somente 1% do processo.
- Sorrir → Sorriso é o melhor remédio para vida, faça alguém sorrir então.
- Demonstração do produto ou serviço → Temos que lembrar que este momento é o resultado do esforço de uma equipe toda.
- Facilidade e agilidade → Todas as pessoas adoram “facilidades e agilidades”
- Importância do nome → Temos que chamar as pessoas pelo nome, para que elas lembrei do seu também.
- Laços de amizade → Todas as pessoas gostam de “tratar” e “ negociar” com amigos.
- Comodidade → Não dificulte as coisas, vá pelo caminho mais perto e fácil.
- Credibilidade → Não perca isso, dificilmente a encontrará novamente, o seu cliente que não irá te ajudar a encontra-la.

- Motivação → Pessoas motivadas rendem inúmeras vezes mais que daquelas que se lamentam.
- Clientes Satisfeitos → Isso é obrigação, nosso objetivo maior.
- Ação → Não espere as coisas caírem do céu, faça algo.
- Elogio → Elogie clientes, colegas, amigos, familiares etc...faz bem para o ego.
- Reclamações → Faça suas reclamações se tornarem soluções
- Persistência → Não desista nunca, amanhã vai dar certo.
- Criatividade → Ser criativo custa barato, o meu concorrente paga alto para ter isso,.
- Acredito em mim mesmo → Eu posso...querer é poder...você que é o bom...não o concorrente.
- Comprometimento → Se não tiver isso de você e sua equipe, a coisa fica difícil.
- Valorizar a escolha do cliente → Pense o porque, você foi o escolhido dentre tantos concorrentes, devo ter algo a mais.
- Lua-de-Mel → A verdadeira venda começa depois de realizada...pense muito nisso.
- Compra com coração → Todos gostam de comprar, na maioria das vezes pela emoção, não gostamos que simplesmente nos vendam algo.
- O ser humano é único → Não existem duas pessoas iguais, porque então teria clientes iguais, trate-os com suas particularidades.
- Servir o cliente → O cliente é a pessoa mais importante da nossa empresa, quando montamos o organograma de nossa empresa, este “cidadão” deverá estar no topo dele.
- Presentes → Quem não gosta de ganhar presentes? A palavra “grátis” soa como magia.
- Telefone → Ele é o meu maior aliado, então use-o corretamente.
- A pessoa mais importante → O cliente, o sucesso dele, irá ser o nosso também.
- Referências → Clientes satisfeitos comentam para mais 5 pessoas, os insatisfeitos para mais 17, o boca-a-boca é a melhor propaganda.
- Correção de rota → Se fizeste errado, corrija, não de explicações sem fundamentos.
- Objetivo → Todos devemos ter, e isso tem um prazo “DETERMINADO”, se não de nada adianta seguirmos em nossa caminhada.
- Sucesso → As pessoas crescem em empresas que também crescem, então o que estamos esperando? Vamos em frente, pois isso é o nosso combustível.
- 
- Então, com todas estas colocações acima que os “outros” vendedores tinham, será que cada um de nós não podemos nos tornar um vendedor, pelas quais os colegas possam nos chamar de “ BEN” os “BEN-SUCEDIDOS”?

### **Opinião:**

- Recomendo este livro para todas as pessoas, não importa o que estão fazendo hoje, podendo elas serem donos, sócios, diretores ou funcionários do mais baixo escalão da empresa, pois ele refresca a memória de qualquer um, pois trata de coisas pequenas, que geralmente, que com o passar dos dias, vão ficando no esquecimento, devido ao nosso turbulento dia-a-dia que vivemos fazendo com que nossa empresa que trabalhamos anos e anos, não alcance o sucesso nunca. Este livro recomendo, que seja uma fonte de inspiração para todos, que seja lido uma página por dia, como que esta subdividido o conteúdo do livro.