

TW Services exhibe workshop sobre fidelização de clientes exigentes

Rapahel Gonçalves e Gustavo Cimitan
04/10/2007

Foi exibido na sala de reuniões na última quarta-feira, dia 4, a palestra do consultor Thiago Rigonatti com o tema "A tecnologia auxiliando na fidelização de clientes exigentes". O evento, realizado em São Paulo, faz parte do Workshop Semanal 2007 promovido pela Endeavor. O palestrante falou por cerca de duas horas sobre relacionamento com clientes e como as tecnologias influenciam nesse processo.

Através de dados, estatísticas e exemplos, o consultor começou sua explanação falando dos passos básicos para a conquista do cliente que começa na sua localização, na importância de entender as necessidades dele e adequar o produto e, por fim, provar ser o melhor fornecedor. Ele também destacou ser primordial a comunicação contínua entre empresa e cliente, afirmou que a qualidade do serviço, atendimento e valor são os princípios do sucesso.

O palestrante enfatizou também a diferença entre preço e valor de um determinado produto/serviço citando algumas campanhas de marketing para exemplificar tais diferenças como, por exemplo, a do carro Ford Fusion, lançado recentemente. Ele explicou que o carro tem um preço elevado (cerca de R\$ 85 mil), sendo um desafio para a empresa de marketing apresentá-lo em um comercial no horário nobre onde o público é essencialmente classe média. O comercial inicia com o preço do automóvel sendo exibido de forma bem grande e, em seguida, são exibidos todos os acessórios e opcionais de série do veículo, agregando valor ao produto e tornando seu preço não tão caro quanto pensado no início do comercial.

Rigonatti mostrou ainda que no Brasil não se desenvolveu o costume de comprar serviços e, sim, produtos "palpáveis". Um diferencial na fidelização de clientes está na oferta de atendimento de qualidade em todas as fases de uma venda (pré, venda e pós). O consultor citou a Inteligência Competitiva como fator importante para a sobrevivência de uma empresa, atuando como diferencial entre empresas de mesmo segmento de mercado.

Na segunda parte da palestra, Rigonatti fez uma apresentação estritamente comercial de ferramentas Microsoft para promover a aplicação de conceitos básicos de CRM em uma organização. Segundo ele, a tecnologia pode ajudar a manter, mas não conquista o cliente sozinho.

Para assistir o vídeo da palestra na íntegra: http://endeavor.isat.com.br/info.asp?Palestra_ID=301. É necessário se cadastrar no site da Endeavor.