

ARTIGO

TRANSFORMADOR

156

**O CLIENTE DECIDE
SE VOLTA ANTES
MESMO DA
PRIMEIRA COMPRA**



INTRODUÇÃO

A fidelização de clientes costuma ser associada à qualidade do produto, ao preço ou às ações de relacionamento desenvolvidas pela empresa.

Embora todos esses fatores sejam importantes, existe um momento anterior que exerce enorme influência sobre a decisão de retorno do consumidor: a primeira impressão.



Antes de experimentar o produto ou avaliar o serviço, o cliente já começa a formar uma percepção sobre a marca. Em poucos segundos, ele observa o ambiente, interpreta o comportamento da equipe e identifica sinais que indicam se aquela empresa transmite organização, cuidado e confiança.

Essa avaliação acontece de forma quase inconsciente, mas pode determinar toda a experiência que virá a seguir.



A EXPERIÊNCIA COMEÇA ANTES DO ATENDIMENTO

Muitos empresários acreditam que a experiência do cliente começa quando alguém o aborda. Na prática, ela começa muito antes.

O cliente observa detalhes que raramente aparecem em relatórios de gestão:

- a organização do ambiente;
- a postura da equipe;
- a atenção no primeiro contato;
- a energia da operação;
- a sensação de que aquele espaço está preparado para recebê-lo.

Esses pequenos sinais constroem uma percepção de qualidade antes mesmo da primeira interação. Quando bem executados, criam confiança. Quando negligenciados, geram insegurança.



FIDELIZAÇÃO NASCE DA CONSISTÊNCIA

O erro mais comum é acreditar que experiência do cliente depende de grandes ações. Na verdade, ela depende da capacidade da operação de entregar qualidade todos os dias.

Se a experiência varia conforme o humor da equipe, o movimento da loja ou a presença do gestor, ela deixa de ser um diferencial e passa a depender do acaso.

Empresas que fidelizam clientes constroem processos consistentes, questionando diariamente:

- nossa operação transmite confiança desde o primeiro contato?
- o cliente sabe o que esperar quando entra na loja?
- a experiência é consistente em qualquer dia e horário?

Porque clientes voltam quando encontram previsibilidade. Eles retornam para lugares onde sabem que serão bem atendidos, independentemente das circunstâncias.



**O CLIENTE NÃO DECIDE
VOLTAR QUANDO
TERMINA A COMPRA.
ELE COMEÇA A TOMAR
ESSA DECISÃO NOS
PRIMEIROS SEGUNDOS
DA EXPERIÊNCIA.**



Se você sente que sua empresa entrega um bom produto, mas ainda encontra dificuldade para fidelizar clientes, ou percebe que sua operação depende mais do improviso do que de processos consistentes...

A Mentoria O Resgate pode te ajudar nisso: te ensinando a desenvolver uma visão estratégica da experiência do cliente e a fortalecer sua capacidade de construir operações consistentes.

Acesse a
Mentoria
O Resgate



ojuliomonteiro.com