

ARTIGO

TRANSFORMADOR

208

O QUE FAZ O CLIENTE QUERER VOLTAR



INTRODUÇÃO

Por que um cliente voltaria para o seu negócio? Se a resposta for apenas “porque meu produto é bom” ou “porque meu preço é justo”, talvez esteja faltando alguma coisa nessa equação.

Produto bom pode ser copiado. Preço pode ser igualado. O que faz alguém escolher voltar muitas vezes está em elementos que parecem pequenos, mas que constroem a experiência.



É nesses detalhes que uma empresa começa a criar algo que o concorrente não consegue simplesmente reproduzir.



O ENCANTAMENTO ESTÁ NOS DETALHES

Uma empresa pode ter um ótimo produto e um preço competitivo, mas isso não garante que o cliente queira voltar. A experiência construída ao redor daquilo que ela oferece também participa da decisão.

Um banheiro limpo, alguém que lembra seu nome, um problema resolvido sem burocracia ou um ambiente agradável podem parecer detalhes isolados. Juntos, eles mostram ao cliente o quanto **a empresa se preocupa com sua experiência.**

O problema é que muitos negócios tratam esses pontos como algo secundário. Só que cada contato com o cliente pode reforçar a vontade de voltar ou criar uma razão para procurar outro lugar.

A experiência não está apenas no que você vende. Está em tudo que acontece enquanto o cliente se relaciona com sua empresa.



PONTOA PARA CONSTRUIR UMA EXPERIÊNCIA QUE FAÇA O CLIENTE QUERER VOLTAR

1. Observe os pequenos detalhes

Aquilo que parece pequeno para a empresa pode ser importante para quem está comprando.

2. Facilite a vida do cliente

Processos simples e problemas resolvidos rapidamente reduzem atritos.

3. Crie reconhecimento

Conhecer o cliente e demonstrar atenção ajuda a construir uma relação que vai além da transação.

4. Cuide de todos os pontos de contato

Ambiente, atendimento, comunicação e pós-venda também fazem parte da experiência.



**O PRODUTO PODE
TRAZER O CLIENTE
PELA PRIMEIRA VEZ.
MAS A EXPERIÊNCIA
É O QUE FAZ ELE
VOLTAR.**



Se você percebe que sua empresa tem um bom produto, mas ainda encontra dificuldade para criar uma experiência que faça o cliente voltar...

A Mentoria O Resgate pode te ajudar a:

- identificar os pontos de contato que podem estar afastando clientes;
- aprimorar experiência, atendimento e processos;
- transformar detalhes da operação em diferenciais percebidos pelo cliente.

Acesse a
Mentoria
O Resgate

ojuliomonteiro.com