

# CUSTOMIZAÇÃO EM VENDAS: O PODER DE ENCANTAR O CLIENTE



**RODRIGO ALVES**  
Head of Sales da NEO

Você já ouviu falar em Jill Konrath? A escritora norte-americana, especialista em estratégia de vendas, é uma das maiores autoridades no mundo neste assunto e uma *expert* em produtividade aplicada ao universo comercial. E ela fala, com muita propriedade, que o vendedor é o grande diferencial das compras nos dias de hoje, pois nós somos os grandes promotores daquilo que chamamos de experiência de venda, que, por sua vez, tem um peso considerável na chamada Experiência do Cliente (CX).

Entender a necessidade do cliente é uma arte que requer paciência, habilidade e muito treino. É preciso saber observar e, principalmente, saber ouvir para entender nas entrelinhas o que ele precisa, e ter capacidade analítica para oferecer produtos e serviços que atendam às suas expectativas. É por meio dessa compreensão que se torna

**Especialista em CX (*Customer Experience*) oferece dicas para fidelizar os clientes e garantir o sucesso de seu negócio**

possível atuar de forma assertiva, vendendo aquilo que ele realmente demanda – e não, necessariamente, aquilo que ele (pensa que) quer. Conseqüentemente, a possibilidade de fidelização do cliente e que ele efetue uma nova compra é muito maior.

Em outras palavras, entender as necessidades dos clientes provoca uma impressão positiva no pré e pós-venda e ajuda a fortalecer a boa reputação da sua empresa. E boa reputação é meio caminho andado para a liderança. E, para fidelizar o cliente, é preciso pensar fora da caixa, transmitir segurança quanto aos seus conhecimentos e evidenciar a sua capacidade de solucionar problemas.

## CLIENTE VS. COLABORADORES

Fidelizar e oferecer soluções customizadas ajudam a aumentar os índices de satisfação. Impactar o cliente de forma positiva, e garantir essa boa impressão, é o que torna a experiência de consumo marcante. É o que o vai te diferenciar de seus concorrentes. Isso porque, ao oferecer uma proposta customizada, você coloca em prática o Princípio do Encantamento – e eu asseguro que não há nada melhor do que receber uma oferta sob medida. É algo, como dizemos na linguagem de vendas, ‘matador’. Sem contar o fato de que entender as necessidades de seu cliente também ajuda a diminuir eventuais ruídos na comunicação e agiliza o andamento do trabalho como um todo.

Encantar o cliente é superar as suas expectativas. Se você quer uma relação de longo prazo, a receita é uma só: criatividade, engajamento e presença. Invista em relacionamento, esteja por perto e acompanhe *in loco* o seu dia a dia. E nunca se esqueça: o cliente é tão parte da sua organização quanto os seus colaboradores, porque ele ajuda a construir o sucesso do seu negócio. Assegure a sua total satisfação, e coloque em prática a máxima de Philip Kotler, o guru do marketing: “Em um mundo altamente tecnológico, as pessoas anseiam por um envolvimento profundo. Quanto mais sociais somos, mais queremos coisas feitas sob medida para nós”. 🌱