

Como Promover Um Relacionamento Eficiente Com o Cliente

A chave para o sucesso do negócio passa, entre outros, por estabelecer bons relacionamentos com o cliente. Num mundo cada vez mais digitalizado, o fator humano ganha uma maior preponderância na altura de encetar uma nova parceria de negócio. No ISQe, colocamos como total prioridade as relações que criamos com os nossos clientes, independentemente da quantidade de novos projetos que existam. Temos sempre de fazer o cliente sentir-se como se fosse a nossa maior prioridade, até porque na realidade, é isso mesmo que ele é.

Ter um bom relacionamento com os clientes é fundamental, e essa relação tem de perdurar para além do fecho do negócio, tem de ser contínua. No ISQe temos consciência que ela começa no momento em que o cliente ainda é um potencial cliente, e continuará para além do fecho do negócio. Após o fecho de negócio, um erro fácil de se cometer por várias razões é não dar tanta atenção aos clientes após o negócio estar fechado, um erro que a médio/longo prazo poderá pôr em causa a boa relação criada e a continuidade. E é por isso que na nossa empresa temos como um dos maiores focos a eficiência e consequentemente a duração das relações com os nossos clientes, pois sabemos o quão importante isso é para qualquer negócio, para gerar novas oportunidades e assegurar a retenção de qualquer cliente.

O ISQe continua a manter um nível de satisfação de cliente e retenção muito elevados. A experiência do ISQe no mercado e os indicadores de sucesso nesta dimensão tão importante do negócio de qualquer empresa, permite-nos recomendar um conjunto de boas práticas em **cinco formas de promover um relacionamento eficiente com o cliente:**

Comunicação clara e transparente

A forma como se passa a mensagem é crucial para que haja um correto entendimento entre ambas as partes. Ter por base uma comunicação assertiva, com pouco

ruído, utilizando uma linguagem simples e adaptando o tipo de comunicação ao contexto do cliente dando exemplos práticos sempre que possível, são fatores chave para uma comunicação clara e transparente.

Conhecer o cliente

Conhecer o cliente é fundamental para adequar a entrega do serviço às suas exigências e necessidades. Estar atento à envolvente, ser paciente em situações mais delicadas, saber responder de maneira adequada compreendendo de que forma o cliente interpreta mensagens e sinais que lhes são transmitidos, são pontos de partida para oferecer um serviço qualificado.

Preocupação com o sucesso do negócio do cliente

Saber que o sucesso do nosso negócio depende do sucesso do negócio do cliente é fundamental para estabelecer uma relação *win-win*. Compreender o mercado no qual está inserido para dar uma resposta mais adequada, ter como preocupação sugerir soluções que facilitem processos e obter feedback construtivo que permita que ambos os lados evoluam é um fator diferenciador.

Humanizar o atendimento

Numa era em que a primazia é dada ao digital e a uma resposta rápida, na maioria das vezes de forma automática, humanizar o atendimento é uma personalização cada vez mais procurada em contexto empresarial. Ter a preocupação de responder em tempo útil, de forma construtiva, empática e clara, mas ainda assim *customizada*, é um desafio que abraçamos entusiasticamente.

Procurar uma conexão

Num mundo cheio de opções e diferentes visões, encontrar uma ligação que nos permita maior proximidade é um fator de sucesso no que diz respeito ao relacionamento com o cliente. Aproveitar essa conexão para ser didático, ajudando a encontrar e acrescentar valor, cria uma relação que alimenta a parceria estabelecida a longo prazo.

Reforçando a ideia chave, temos sempre de fazer o cliente sentir-se como se fosse a nossa maior prioridade, porque é isso mesmo que ele deve ser a bem da continuidade de negócio e crescimento das empresas.

