

"Quando Os Clientes São Tratados Como Animais, Eles Rosnam e Mordem ..."

(Nota: Este artigo é uma continuação do artigo : <http://crescimentoempresas.blogspot.com/2008/09/psst-os-seus-clientes-adoram-no-ou.html>)

Receber uma queixa de um cliente insatisfeito, não só quer dizer que esse cliente ainda está a dar uma 2ª oportunidade à sua empresa, não só no aspecto de resolver esse problema, mas também um feedback que é gratuito para a própria empresa.

E realmente é um paradoxo, que as empresas gastem dinheiro em inquéritos de satisfação de clientes, focus groups, etc. e depois na hora de receber um feedback gratuito, simplesmente ignoram o cliente, o que vai fazer aumentar o nível de "raiva" desse cliente em relação a essa empresa.

E muitas vezes, a resposta não custa dinheiro (bem, apenas tempo, e tempo é dinheiro), pois o cliente iria ficar satisfeito com um pedido de desculpas por escrito, claro que isto depende dos casos.

Outra das vantagens das reclamações, é que para além de serem um feedback gratuito dos clientes, dá a hipótese da empresa corrigir os problemas e possivelmente até inovar, e inovar da melhor forma.

Aqui está também outro paradoxo, muitas empresas gastam (e bem) imenso em investigação e inovação, e ainda não perceberam que as reclamações dos próprios clientes podem ser a fonte das melhores inovações que essa empresa pode fazer, pois vai de encontro ao que os clientes realmente querem.

Mas voltando ao assunto das queixas dos próprios clientes e de como é importante a sua empresa ouvir essas queixas, pois os clientes podem estar a reportar problemas, que se não forem corrigidos podem comprometer seriamente o futuro da sua empresa.

E deixo aqui alguns exemplos de vídeos, de como ignorar uma queixa ou reclamação de um cliente, pode ter efeitos devastadores ... :

Não deixe que isto aconteça na sua empresa...

Muito Obrigada, e pode contar comigo no que eu lhe puder ser útil para o crescimento da sua empresa ou negócio,

Maria Spínola

<http://www.crescimentoempresas.com/>

 (+351) 91 293 05 19

[crescimentoempresas\(at\)gmail.com](mailto:crescimentoempresas(at)gmail.com) P.S. Envie por email o seu caso, e logo que possível eu irei dar-lhe uma resposta totalmente gratuita, desde que permita que o seu caso seja publicado. (Mais informações em :

<http://crescimentoempresas.blogspot.com/2008/10/como-pedir-ajuda-para-o-crescimento-da.html>) P.P.S. Espero que o artigo, que acabou de ler, lhe tenha sido útil de alguma forma, e porque quero compensá-lo pelo tempo que dispensou a ler este artigo, gostaria de oferecer-lhe completamente GRÁTIS "16 SEGREGOS, Simples E Económicos, Para Obter MAIS CLIENTES, MAIS VENDAS E MAIS LUCROS Para O Seu Negócio - (e o melhor é que os RESULTADOS são quase IMEDIATOS)" e muito mais...

(Nota: Respeitamos a sua privacidade, e pode anular o seu registo a qualquer momento!)

Nome:

Email:

About the Author

Maria Spínola

Entrepreneur / Small Business Development & Marketing Strategist

"Fazer crescer o seu negócio, é o nosso negócio"

<http://www.crescimentoempresas.com/>

Source: <http://www.centralartigos.com>