



## **AUMENTANDO A CARTEIRA DE CLIENTES**

Vivemos percorrendo uma vitrine contínua. Todos somos clientes desde que nos põem o bico no berço, e nossa inteligência "DE GASTO" se viu anestesiada por injeções em massa de publicidade de impacto, slogans que se incorporaram à fala popular e canções de anúncios que se convertem no sucesso do verão.

**A OFERTA DISPAROU, E OS ESTUDOS A RESPEITO DA MANEIRA DE CHEGAR AO CLIENTE CHEGARAM À CONCLUSÃO DE QUE O CLIENTE DE HOJE EM DIA, É O MAIS EXIGENTE DE TODAS AS ÉPOCAS E NÃO PERDOA UM ERRO SEQUER.**

A oferta é interminável e descarada, as inovações muito apetecíveis, e nossos gostos de um promíscuo que nos fazem saltar de um lado a outro por puro aborrecimento. Nossa sociedade se caracteriza, tal e como afirma Jonas Ridderstrate, autor de FUNKY BUSINESS, por ser a idade do mais:

**MAIS ELEIÇÃO, MAIS CONSUMO, MAIS CONCORRÊNCIA, MAIS DIVERSÃO, MAIS MEDO, MAIS LIBERDADE, MAIS OPORTUNIDADES. ESTAMOS NUM MUNDO DE EXCESSOS, NA IDADE DA ABUNDÂNCIA.**

**PARE PARA PENSAR:**

- **QUANTOS CLIENTES NOVOS TEVE ESTE ANO? POR QUE ELEGERAM A VOCÊ E NÃO A SUA CONCORRÊNCIA?**
- **QUANTOS FUGIRAM DE OUTRAS EMPRESAS PARA IR À SUA? QUAL É A RAZÃO?**
- **QUE INICIATIVAS PÔS EM PRÁTICA PARA A CAPTAÇÃO DESTES NOVOS CLIENTES?**
- **QUAIS FUNCIONARAM? QUAIS NÃO?**



## Dicas para Captação de Clientes

- **RECUPEROU EM FORMA DE CONTAS NOVAS O DINHEIRO INVESTIDO EM FAZER-SE COM ESSES CLIENTES POTENCIAIS?**

Tendo em conta que a base de nosso negócio é a soma contínua de clientes novos dispostos a adquirir um produto ou serviço, a importância deste capítulo é extrema. Assim é que deveríamos re-desenhar as bases da efetividade de nossa empresa em possibilidade de assegurar nosso futuro pintando na folha em alvo de **COMO AUMENTAR NOSSA CARTEIRA DE CLIENTES**. Penduremos por meio segundo o traje de executivo do galã de noite e vamos a supermercado:

- **POR QUE DECIDIMOS IR A ESTE E NÃO A OUTRO?**
- **QUANTO TEMPO FAZ QUE CONSUMIMOS AÍ?**
- **SOMOS FIÉIS, OU AOS SÁBADOS ENCHEMOS A GELADEIRA DE IOGURTES DA CONCORRÊNCIA?**

Você é um cliente. Pense como tal. O cliente sempre tem a razão e a informação é poder, as leis indiscutíveis do bom comerciante. Mas dá a sensação de que as novas redes de marketing e estudos de mercado as esqueceram.

### **QUAIS SÃO OS SEGREDOS PARA AUMENTAR SUA CARTEIRA DE CLIENTES?**

**PROMOVA SEU NEGÓCIO ANTE SUA CARTEIRA DE CLIENTES E OS QUE PODEM CHEGAR A SÊ-LO NUM FUTURO:** Abra sua empresa a novos mercados, afiance a marca dos produtos que comercializa, submeta sua imagem a uma análise e veja se cumpre suas expectativas. Cuide sua imagem corporativa; trate de seu cartão de apresentação.

**DELIMITE CORRETAMENTE O OBJETIVO DE SUA EMPRESA:** Procure seu cliente potencial, e defina uma estratégia conforme que permita



## Dicas para Captação de Clientes

aproximar-se a este público identificado. Tratar de chegar a todo mundo não resulta rentável e o resultado pode ser catastrófico. Você sabe qual é sua quota de clientes e quais são os que poderiam chegar a sê-lo e destes, há clientes bons e clientes ruins.

OS PRIMEIROS SÃO AQUELES CUJA FIDELIDADE FICOU DEMONSTRADA, QUE SEGUEM COM INTERESSE A TRAJETÓRIA DE SUA COMPANHIA, QUE COMPRAM COM ASSIDUIDADE E QUE SE SENTEM SATISFEITOS COM SEU PRODUTO.

OS SEGUNDOS SÃO AQUELES QUE VÃO AO TELEFONEMA DAS OFERTAS (MAS RECORDE QUE AS SUAS E TAMBÉM ÀS DE SUA CONCORRÊNCIA), SÃO DESLEAIS E SUAS COMPRAS NÃO RESPONDEM A NENHUM CRITÉRIO FIXO.

Assim que em função de seu interesse, planeje uma estratégia de publicidade personificada, e obterá os resultados que sempre desejou. Recorde que cultivar a fidelidade de seus clientes é um labor árduo.

**FAÇA QUE SEU CLIENTE SE SINTA ÚNICO:** Para fazer-se com um cliente, é preciso conhecê-lo melhor do que qualquer outro. Segundo Sheri Bridges, professora de estratégias de comercialização na Univ. WAKE FOREST em EUA, o fundamental hoje em dia é cativar ao cliente, isto é, oferecer um trato tão personalizado que se têm em consideração tanto as preferências como as necessidades de cada indivíduo.



## Dicas para Captação de Clientes

OS CLIENTES ESPERAM NÃO SÓ SER BEM ATENDIDOS E CONSEGUIR AQUILO QUE DESEJAM, SENÃO QUE NOS ANTECIPEMOS A SEUS GOSTOS, A SUAS NECESSIDADES, E TUDO ISSO SERVIDO COM UM SORRISO QUE DIGA: VOCÊ É ÚNICO.

OS CLIENTES FALAM ENTRE SI: Aproveite suas palavras como via publicitária. Aos clientes potenciais se chega melhor desde outros clientes. Imagine então a seus clientes como cartazes de publicidade ambulantes de sua empresa. E olho, mesmo que você está imaginando louvores e glórias pode ser que seu cliente não esteja demasiado satisfeito com seu produto ou serviço, pelo que não só não está captando mais clientes para sua carteira, senão que está presenteando-se a sua concorrência.

HÁ QUEM ASSEGURA QUE CAPTAR CLIENTES É MAIS DIFÍCIL DO QUE FIDELIZAR AOS EXISTENTES, E PODEM TER RAZÃO. MAS SUA EMPRESA DEVE ESFORÇAR-SE AO MÁXIMO POR CONSERVAR A CLIENTES QUE JÁ TEM, ASSEGURANDO-LHES UM SERVIÇO ÓTIMO. DEPOIS, DEIXE-LHES FALAR A RESPEITO DE SUAS EXCELÊNCIAS...

RODEIE-SE DE UMA BOA EQUIPE: Imagine que tem um produto líder em seu mercado. Que seus criativos desenvolveram uma campanha que teve um sucesso glamuroso, e que as demandas se triplicaram. Imagine que um cliente novo solicita mais informação a respeito de seu produto ou serviço, e o responsável de proporcionar-lhe essa informação não está ao



## Dicas para Captação de Clientes

tanto das novidades do produto, não sabe explicar as características ou se perde nas dúvidas que lhe propõe o possível cliente. Ou que se encontra desmotivado.

SENTIMO-LO, MAS PERDEU UM CLIENTE. UMA EMPRESA COM OBJETIVOS CLAROS E PESSOAS MOTIVADAS RESULTA A MELHOR CARTA NA MANGA PARA GANHAR NA CORRIDA DA CONCORRÊNCIA. SEUS CLIENTES ELEGERAM A VOCÊ PORQUE CUMPRE PERFEITAMENTE TODAS AS PERSPECTIVAS QUE PRECISAM OBTER.

SE SUA EQUIPE NÃO ESTÁ À ALTURA, ENCONTRA-SE DESMOTIVADO, OU SE PERDE NOS PROCESSOS DE SUA EMPRESA O CLIENTE NÃO DESFRUTARÁ DE TUDO O QUE CRIOU PARA ELE, E O ESFORÇO FICARÁ NO CAMINHO. PONHA ATENÇÃO EM TODOS OS NÍVEIS DE SUA EMPRESA, PORQUE TODOS OS ELOS SÃO IMPORTANTES.

Fonte: ENTREPRENEUR  
BUSINESS & SMALL BUSINESS  
PORTAL DAS MPME DOS EUA



Dicas para Captação de Clientes

## **Suas Anotações**