

Devemos entender mais de comportamento do que de tecnologia

Especialista diz que é preciso acompanhar a evolução do mundo, mas sem esquecer de fazer carinho no cliente



Tudesco palestrou ontem na reunião almoço da CDL

Cerca de 68% dos clientes deixam de comprar em algum lugar por causa do atendimento. Esta foi apenas uma das informações passadas ontem pelo professor da ESPM Christian Tudesco, durante palestra na reunião almoço da CDL. Tudesco falou das grandes transformações do mundo e a rapidez com que as coisas acontecem. Aconselha que é preciso acompanhar esta evolução, sempre sabendo o que é valor para o cliente.

“Temos que entender de comportamento, mais do que tecnologia”, acrescentou. Disse que o sucesso de hoje, já não garante mais o sucesso de amanhã de uma empresa e citou exemplos de grandes empresas como a Kodak que não acompanharam a evolução e deixaram de existir. “O que a Kodak vai fazer com os milhares de laboratórios de revelação de filmes espalhados pelo mundo?, questionou. “O nosso mercado não é o mesmo de alguns anos atrás. A oferta é muito maior e as empresas precisam saber o que o cliente quer”, assinalou. Segundo ele, estamos vivendo um momento em que o cliente quer experimentar e é por isso que as empresas precisam focar na qualidade do seu atendimento para fidelizar este cliente. “Senão, ele vai experimentar aqui e ali e é capaz de comprar do seu concorrente porque foi melhor tratado”.

O grande desafio das empresas é acompanhar o processo da evolução tecnológica sem descuidar do atendimento físico. “Temos expectativas online, mas queremos experiências off-line”, disse.

Por esta razão, Tudesco disse que ainda é muito mais barato manter os clientes que temos do que conquistar novos. Por isso, aconselha, é importante personalizar o atendimento e produtos, dar carinho e tocar o coração do cliente. Ele citou como exemplo o case da Natura que realizou uma promoção sobre cabelos das mulheres. Eles gravaram depoimentos de maridos e namorados sobre os cabelos das companheiras e exibiam antes das sessões dos cinemas. Ao final do filme, as mulheres escolhidas também ganhavam produtos da Natura.

Neste contexto, disse que é de suma importância saber lidar com a tecnologia disponível e tirar proveito, por exemplo, das redes sociais. “Não basta ter um site na Internet. Precisamos saber como este tipo de comunicação vai chegar ao cliente”, completou. “Precisamos entender como o twitter ou o facebook podem me auxiliar e como eles serão uteis no meu negócio”, acrescentou.

Fonte: O Nacional. [Portal]. Disponível em:

<<http://www.onacional.com.br/noticias/cidade/30206>>. Acesso em: 16 maio 2012.