



# Dirk Wolter

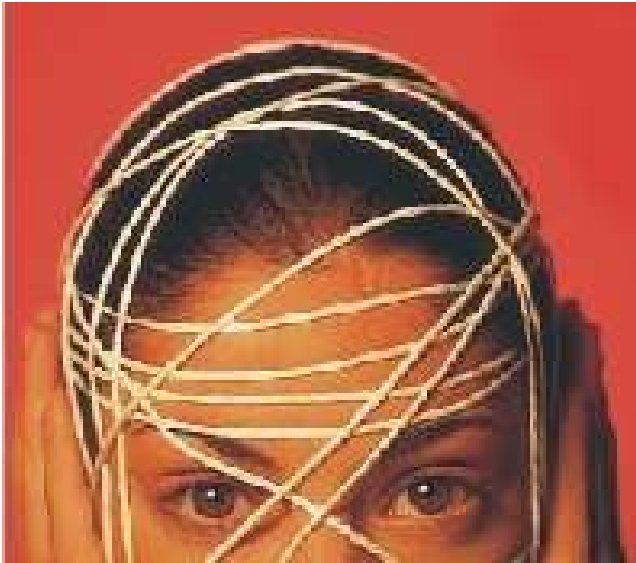
Tels.: (11) 4016-3537 e 8179-7443

E-mail: dirk@dirkwolter.com



## O que determina a escolha do cliente? ©

por Dirk Wolter  
em entrevista à Revista Varejo da Acieg



- Os clientes param de comprar, escolhem outros serviços, trocam de fornecedor devido a atendentes que não se esforçam no sentido de fazer da experiência de compra algo agradável.

- Se pudermos tratar melhor o nosso cliente e dar a ele mais atenção, e ser mais cordiais e educados, não só teremos o cliente de volta, mas estaremos promovendo a nossa empresa.

- Ao atender, você é a própria empresa em ação. Havendo falha, para o cliente quem falha é a empresa, não o funcionário.

- O cliente é importante e vital para a sobrevivência da empresa (e da sua), por isto, em qualquer circunstância, procure atendê-lo da

melhor forma possível, mostrando que é um profissional competente.

- O bom atendimento cativa os clientes e aumenta a clientela.
- O cliente espera ser bem atendido sempre, cada vez que telefone ou visite a sua empresa. Em caso de qualquer deslize, ele vai se lembrar daquela falha e não de todas as outras vezes em que foi bem atendido.

### MOTIVOS PELOS QUAIS SE PERDE CLIENTES:

(segundo pesquisas)

- 01% por falecimento;
- 03% por mudança de endereço;
- 09% por vantagens da concorrência;
- 14% por reclamações não atendidas;
- 73% por falhas no atendimento!!!

Seja o melhor, não deixe por menos. Coloque-se no lugar de seu cliente. Atenda a todos como você gosta de ser atendido. Trate-os como você gosta de ser tratado: Como uma pessoa especial!

---

© Dirk Wolter -> Este material pode ser utilizado, arquivado e impresso, desde que mantidas todas as suas características, inclusive o nome e a logomarca de seu autor.

---

Para ver outros materiais motivacionais ou nas áreas de vendas, telemarketing, atendimento, relacionamento, qualidade de vida, etc, acesse [www.dirkwolter.com](http://www.dirkwolter.com).