

“  
**COMO FAZER  
PARA MANTER  
O SEU CLIENTE  
SEMPRE ATIVO.**

“  
COMO FAZER  
PARA MANTER  
O SEU CLIENTE  
**SEMPRE ATIVO.**”

### **A FÓRMULA DEFINITIVA DE FIDELIZAÇÃO.**

Parabéns pela opção que você fez de ler este livro digital. Tenha certeza de que este conteúdo, desde que aplicado corretamente, lhe trará muitos clientes fiéis, e mais do que isso, possivelmente se tornarão seus amigos. E um cliente amigo é certamente mais um reforço em suas vendas.

A diferença entre vender e fidelizar o cliente de forma eterna só depende do seu empenho em aplicar as valiosas dicas que você lerá a seguir.

Boas vendas!

## CAPÍTULO 1

# VENÇA A BARREIRA DAS RELAÇÕES HUMANAS

Primeiramente, permita-me fazer uma pergunta: Você compra algo de um vendedor com o qual não se sente bem ao ser atendido? Muito provavelmente não, a menos que este vendedor seja o único que tem a oferecer o que você deseja comprar, não é mesmo? Não importa o que você esteja comprando, a compra não acontecerá se o vendedor não vencer a barreira das relações humanas, ou seja, se alguma atitude dele fazer com que você não se sinta bem de alguma forma.

E o vendedor tem de quebrar esta barreira com toda e qualquer pessoa para quem deseja vender algo, não importa o produto que esteja vendendo. E esta "barreira" tem diversas camadas, sendo as mais comuns: a sua apresentação, a forma com que você fala com o cliente, a forma com que o escuta, a forma como aguarda pela sua decisão, a forma como o auxilia a fazer uma boa escolha, a forma como negocia, e inclusive a forma como respeita as decisões do cliente.

Porém, você não deseja vender apenas uma vez, você deseja fidelizar o cliente. E para tal, você terá de quebrar todas essas barreiras TODAS as vezes que se encontrar com o cliente, e mais do que isso, precisa surpreendê-lo positivamente. E para isso, não é necessário grandes habilidades nem grandes talentos. Você precisa de boa vontade em entregar sempre mais do que o cliente espera. Um sorriso, um elogio sincero. São coisas simples, mas que a maioria dos vendedores infelizmente não faz, e se você fizer, terá a preferência do cliente - muitas vezes até mesmo a defesa incondicional por parte do cliente quando alguém reclamar de você para ele.



## CAPÍTULO 2

### ACOMPANHAMENTO

Se o vendedor ligasse para você três dias após a compra de determinado produto para saber como está sendo a experiência, você não se sentiria positivamente surpreso? O comum é realizarmos uma compra e sermos esquecidos para sempre. Mas quando recebemos uma ligação de um vendedor que já tenha efetuado sua venda, ficamos positivamente surpresos, não é mesmo?

O ideal é você realizar uma ligação cerca de três dias depois, logo após o cliente ter tido as primeiras experiências com o produto, e depois em cerca de mais 30 dias, depois em 90 dias, período em que muitas vezes o cliente já precisa realizar a compra de mais algum produto, e por ter sido surpreendido positivamente por você, estará pré-disposto a comprar novamente de você antes de procurar outras opções. Dependendo do que você vende, talvez seja necessário adaptar a frequência destas ligações de pós-venda, pois diferentes produtos (ou mesmo serviços) possuem diferentes ciclos de vida útil.

Há redes de lojas que possuem os mais diversos programas de fidelização de clientes. Porém, a fidelização através de surpresas positivas por parte do vendedor é a que traz os melhores frutos, e faz dos clientes verdadeiros "advogados" seus, que comprarão sempre de você e influenciarão pessoas a comprar de você também!

## CAPÍTULO 3

# PEDIR INDICAÇÕES

Nunca subestime o poder de pedir indicações de novos clientes. Desde que você tenha atendido bem o cliente, não há motivo para não pedir ao menos uma indicação.

Funciona melhor quando você pede nos momentos mais felizes do cliente, que é logo após a entrega do serviço/produto, ou logo após uma surpresa positiva. O cliente surpreendido positivamente ficará feliz em poder ajudá-lo com novas indicações, e ficará, juntamente com você, feliz pelo novo cliente feito através da indicação!



## CAPÍTULO 4

### **LIGAR NO ANIVERSÁRIO E DATAS ESPECIAIS**

Não há quem não fique feliz em receber felicitações em datas importantes, como por exemplo no aniversário. E quando a felicitação vem de alguém que não costuma esperar (de um vendedor, por exemplo!), tem ainda mais valor.

Um desejo positivo gera uma espécie de compromisso de gerar momentos felizes de volta à pessoa que realizou o desejo - no caso, do cliente em relação ao vendedor que lhe felicitou -, e isso fará com que o cliente faça o que puder por você quando houver oportunidade - por exemplo e não por acaso - no momento em que você pedir a ele por indicações de novos clientes!



## **CAPÍTULO 5**

### **CONVIDAR PARA UM CAFÉ**

Você por acaso não se sente importante quando convidado para um café ou almoço? A diferença entre o cliente se sentir importante ao invés de apenas mais um pode estar no simples ato de receber um convite!

Da mesma forma que uma felicitação gera um compromisso na pessoa felicitada, um convite para um café ou almoço gera uma satisfação e compromisso no cliente em "devolver" momentos felizes para o vendedor. Nunca subestime o poder de um simples convite para um café!



## CAPÍTULO 6

# CONSTRUIR UMA RELAÇÃO DE CONFIANÇA

Você compra uma segunda vez de alguém em quem não conseguiu confiar? Dificilmente. Preze sempre por construir uma relação de confiança com o cliente, desde o primeiro contato.

Seja sempre sincero, nunca diga que o produto vá cumprir alguma expectativa do cliente sem ter certeza só para facilitar uma venda. Você venderá muito mais para o cliente e também para os amigos e parentes dele se transmitir confiança.

Boas vendas, e um grande abraço do Chico Ferraz!



COMO FAZER  
PARA MANTER  
O SEU CLIENTE  
SEMPRE ATIVO.



**CHICO FERRAZ**

PALESTRANTE E ESCRITOR

*O Vendedor de Sonhos!*

Chico Ferraz é palestrante, empresário, radialista e escritor, autor de três livros. Com força de vontade, por acreditar e ter orgulho do que fez até hoje em sua vida, Chico Ferraz é exemplo daquilo que devemos seguir.

Suas histórias de vida, seus desafios profissionais lhe dão credibilidade total para compartilhar tudo que aprendeu em suas palestras que cativam, emocionam e nos enchem de motivação para buscar aquilo que tanto queremos.

**MOTIVE SUA EQUIPE E VENDA MAIS  
ENTRE EM CONTATO COM CHICO FERRAZ**

 **51 9 9326.4724**

[chico@chicoferraz.com.br](mailto:chico@chicoferraz.com.br)

SIGA CHICO NAS REDES SOCIAIS



[www.chicoferraz.com.br](http://www.chicoferraz.com.br)