

O Real Valor dos Funcionários

O Empresário, principalmente se ele for empreendedor, deve compartilhar a responsabilidade do sucesso dos negócios com os funcionários. Quando estes têm a oportunidade de assumir missões deste quilate, passam a se sentirem reconhecidos, e assim, entendem o real valor que representam para o empreendimento.

A responsabilidade mais importante que deve ser incumbida e dividida com os funcionários, é fazer com que o mesmo entenda que para que o seu real valor seja reconhecido, é preciso que o mesmo também reconheça o valor do principal mantenedor da empresa. Que é o cliente! Com isto o mesmo deve fazer todo o esforço para conquista, cativar e fidelizar o consumidor. De modo que o transforme em um fã da empresa, passando a admirá-la, como um fã admira um artista. Desta forma, o cliente passará a divulgar a empresa, e, assim estará fazendo propaganda gratuita do negócio.

É preciso que todos saibam qual o custo para se manter o cliente, o que sai muito mais barato caso o perca pois o custo de recuperação do mesmo é muito mais elevado. Isto quando se consegue reverter situações constrangedoras, que levaram o cliente a se afastar da empresa.

Pesquisas feitas pelo Sebrae a nível nacional indicam que quando um cliente esta insatisfeito, naturalmente ele se afasta da empresa, sendo que isto pode ocorrer pelos seguintes motivos: 20% dos pesquisados disseram que se afastam do empreendimento por falta de atenção no Atendimento; 30% por baixa qualidade do produto ou por preço elevado. O que significa que 69% dos clientes mudam de empresa pelos motivos antes citados, em síntese por mal atendimento.

Salientamos que custa 5 vezes mais caro conquistar um cliente novo, do que manter um cliente antigo e que apenas 4% dos insatisfeitos reclamam pelo mal atendimento, que significa que vão embora e nunca mais voltam para fazer compras. Dos que reclamam entre 65 e 90% jamais voltam. Também devemos informar que 82% dos queixosos que têm seus problemas resolvidos voltam a comprar na empresa. Portanto, mesmo que falhemos com o freguês, devemos corrigir a falha que é um caminho para se perder menos clientes.

O ideal é ser capaz de atender totalmente as necessidades dos clientes e satisfazê-lo plenamente. Destarte, é preciso entender o ponto de vista do cliente externo e interno. Sendo que estes

últimos representam os nossos colaboradores, os quais devem ser capazes de assimilar as informações acima, tentando agradar o consumidor, e ainda ser participativo, dando sugestões e ajudando a empresa e os colegas de trabalho.

Quando o colaborador ouve o cliente, e sintetiza as informações, dando feed back para a equipe. Esta fazendo sua parte para crescimento do negócio. É preciso reconhecê-lo por esta colaboração. Com isto a produtividade e a eficiência se refletem nos negócios do empreendimento.



Sebrae
Biblioteca
On Line