

# PROJETO LINKEDIN

**ATENDIMENTO AO CLIENTE – a alma do bom negócio.**



Há quem diga que o Marketing é a alma de todo negócio. Mas, não podemos **nunca** esquecer que algo o precede: o *bom* atendimento ao seu cliente.

Você pode ter o melhor produto de todos os tempos. Oferecer um serviço completamente inovador. Mas se você não souber se comunicar com seu cliente, isso não vale de nada.

Ignorar seu cliente, seus desejos e necessidades, é um “tiro no pé”. Uma ação que, com certeza vai dar tudo errado.

Mas, para fazer um atendimento de qualidade, basta seguir alguns passos simples:

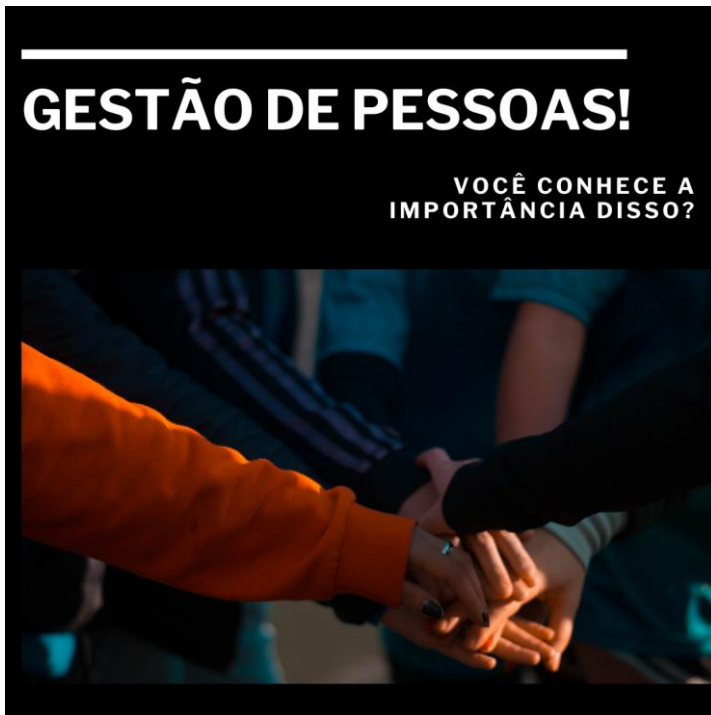
- Sempre seja educado: muitas vezes, um cliente desiste de adquirir um produto pela maneira como é tratado em um estabelecimento.
- Ouça, antes de falar: você precisa saber o que ele quer, antes de oferecer o que você *acha* que é ideal.
- Saiba quem é seu cliente, saiba a língua que ele fala e se comunique através dela: você não fala com um adolescente, da mesma maneira que fala com um empresário, não é? A maneira como as palavras são ditas, mudam o que as pessoas *entendem*.
- Conheça os principais canais em que eles atuam: a Internet é uma ferramenta que você não deve ter medo de usar. Então, onde seus clientes estão? No Instagram? No Twitter? No LinkedIn? Descubra!

- Cada cliente é único: nem pense em montar um roteiro e tratar todos os clientes absolutamente do mesmo jeito! As pessoas acabam percebendo quando um serviço é “robotizado” e não se sentem especiais.

Não se esqueça que cada pessoa é única! Tem vontades, ações, pensamentos, ideias e vivências que as afetam a todo momento! A atenção que você dá a eles pode fazer toda a diferença.

E cada um deles é importante!

## Gestão de Pessoas



Empresas, sejam elas grandes ou pequenas têm algo intrínseco para o seu sucesso: seus colaboradores!

Não é segredo para ninguém que colaboradores preparados e motivados, sempre rendem os melhores resultados para as empresas.

Com isso, você pode:

- Aumentar os lucros da sua empresa;
- Desenvolver e cultivar novos talentos;
- Atingir metas e expectativas da organização;
- Garantir uma boa experiência para todos os colaboradores;
- Melhorar seu endomarketing
- Melhorar a qualidade do serviço e aumentar a produtividade;

E, para muitas pessoas, gerir um grupo de colaboradores é uma tarefa quase que impossível. Mas, acredite, Gestão de Pessoas é uma tarefa indispensável para que seu negócio tenha sucesso.

Aqui vão algumas dicas:

- Corrija-os: muitos confundem *gestão* com ter pena do colaborador! Mas, não é nada disso! É saber tratar o funcionário como ser humano e torná-lo cada vez mais capacitado. Então, sempre que necessário, diga a ele onde errou. Dar bronca sem corrigir o erro, faz com que os erros aconteçam de novo.
- Observe: fique atento às pessoas que têm o melhor desempenho e como elas podem auxiliar as que não têm.

- **Motivação:** entenda o que motiva seus funcionários e como isso pode ser seu maior aliado.
- **Atenção:** ser atencioso, nem sempre é a coisa mais fácil do mundo, seja por uma questão de tempo ou recursos. Mas pesquisas apontam que as equipes são muito mais produtivas quando têm um chefe presente e atencioso
- **Não:** não é porque você quer motivá-los, que vai dizer “sim” para tudo. É preciso saber medir e diferenciar as coisas. Dizer “não” também é uma forma de controle.
- **Conforto:** o ambiente em que se está, é propício para o trabalho? Existe muita tensão? Muita bagunça? Resolva isso!

Viu? Não são tarefas tão difíceis e que podem trazer uma diferença enorme para você, sua equipe e o futuro dos seus negócios.

## NETWORKING



Networking é uma palavra inglesa que significa, basicamente, “Rede de Contatos”.

Ela é importante para quem quer se inserir, ou reinserir no mercado de trabalho. Também é essencial se você busca fechar parcerias de sucesso; obter os melhores produtos e serviços.

Com uma boa rede de contatos, você também pode *aprender* novas técnicas, novas habilidades e aprender com os erros alheios, sem ter que cometê-los.

No mundo dos negócios, uma mão lava a outra e ninguém é capaz de fazer tudo sozinho.

Busque pessoas com as quais você tenha a oportunidade de aprender e ensinar! Pessoas que saibam mais do que você e pessoas que estejam *dispostas* a te ouvir. Do contrário, você sempre ficará estagnado no mesmo lugar!

E é sempre importante manter essa rede de contatos atualizada e ativa. Não adianta nada você ter dezenas de números importantes no seu telefone, ou adicionar centenas de pessoas no LinkedIn se vocês não interagem!

Quando falo de interação, não me refiro apenas a conversa ou algo do tipo. Existem inúmeras maneiras de fazer isso como por exemplo:

- Postando conteúdos que interessem seus contatos.
- Interagindo nos conteúdos que eles publicam.
- Pedir opiniões, quando for um assunto que eles entendem.
- Dar a sua opinião, quando solicitada.

- Pedir e compartilhar feedbacks.

Mostre que se importa! Você não pode simplesmente usar as pessoas – e o que elas têm a oferecer – e descartá-las. Uma boa rede de contatos se cultiva!

## TURN OVER



Turn Over é uma expressão de língua inglesa que significa “rotatividade”.

Mas afinal de contas, o que isso quer dizer e porque é tão vital para que grandes negócios deem certo?

O Turn Over é um fenômeno que está relacionado a quantidade de pessoas que entram e saem de um determinado setor ou empresa.

E ele *pode* estar ligado, direto ou indiretamente com a liderança desse determinado setor.

Mas, como a *liderança* influencia na saída de colaboradores?

É muito comum vermos empresas que têm metas e expectativas altas. Então, muitos líderes, buscando atingir essas metas acabam cobrando intensivamente seus colaboradores.

É muito comum que isso torne o ambiente de trabalho exaustivo e estressante para muitos dos funcionários, que percebendo que não vale o desgaste físico e emocional.

Outros motivos ligados ao Turn Over podem ser:

- Falta de reconhecimento;
- Favoritismo entre funcionários;
- Impossibilidade de crescimento profissional;
- Problemas na cultura organizacional;
- Conflitos entre os funcionários;

Claro, é péssimo que uma empresa tenha funcionários se desligando, por quais que sejam os motivos. Isso causa gastos monetários e energéticos quando se trata de contratar, treinar e adequar novas pessoas ao ritmo da empresa.

Então, é preciso rever alguns conceitos e práticas para tornar a taxa de Turn Over cada vez melhor. Pergunte-se:

- O que está acontecendo de errado?
- O que pode melhorar?
- O que estamos fazendo certo?
- Esses funcionários estavam satisfeitos?
- Esses funcionários eram produtivos?
- Que tipo de profissionais a empresa precisa agora?

Se não for tão fácil assim identificar esses pontos, pode ser uma oportunidade de conversar com seus colaboradores e ter a informação da melhor e mais confiável fonte: aqueles que são afetados por todo o funcionamento da empresa!

Fazer isso periodicamente, mesmo sem nenhum desligamento, é uma ótima oportunidade para evitá-los no futuro.

Saiba ouvir e seja humilde para poder evitar uma alta em seu #turnover.