

28/01/2011 - 09:13

## FranklinCovey Brasil leva ao Rio de Janeiro especialista em estratégias para Encantar o Cliente

O objetivo do encontro é oferecer um "termômetro" acerca da relação dos vendedores com clientes.

A FranklinCovey Brasil realiza no dia 28 de janeiro (sexta-feira), a palestra Encantando o Cliente que faz parte de um programa mais amplo oferecido pela empresa, cujo objetivo é oferecer excelência em treinamento para qualificar e melhorar o atendimento ao cliente em empresas de pequeno, médio e grande porte. O evento gratuito será ministrado por Carlos Oshiro especialista em administração e marketing.

Pesquisas apontam que custa cinco vezes mais atrair um novo cliente do que manter um antigo. Grande parte das organizações volta suas estratégias visando apenas a realização da venda, não focam na construção de um relacionamento de longo prazo. É comum a concentração de esforços em comunicação, marketing, vendas agressivas, altas comissões aos seus vendedores, descontos e financiamentos, que até promovem aumento de receita, mas que não garante a longevidade desta receita. O que falta às empresas é olhar o atendimento como um gerador de novos negócios, conquistar a lealdade do cliente, fornecendo bons produtos e serviços, mas também criando experiências excepcionais em cada ponto de contato do cliente com a empresa.

O programa proporcionará aos gestores e colaboradores padronização de atendimento por meio de rotinas estabelecidas; criação de uma cultura de encantamento de clientes; ferramentas eficazes de atendimento e premiar equipes de alto desempenho. Além disso, as questões sobre o aumento de ticket médio e fidelização de clientes também serão discutidas.

"Todas as empresas de varejo querem um bom atendimento, mas não sabem executar a ação, para que na ponta o colaborador possa encantar o cliente. No geral, o Brasil todo atende mal, independente de região. Para isso, basta responder a pergunta: 'Onde você foi excelentemente atendido nos últimos dois meses, a ponto de você comentar esse fato com outra pessoa?'. Provavelmente não terá mais do que dois nomes de empresas", explica Paulo Kretly, presidente da FranklinCovey Brasil.

[O encontro acontecerá na CDLRio – Clube de Diretores Lojistas Rio, no dia 28 de janeiro (sexta-feira), das 10h às 12, localizado na Rua da Alfândega, 111, no Auditório no 1º andar, próximo ao metrô Uruguaiana. Participação gratuita – vagas limitadas. Os interessados podem inscrever-se gratuitamente pelo telefone (11) 5105-4400 e site [www.franklincovey.com.br](http://www.franklincovey.com.br)].