



**SUPERDICAS PARA
CONQUISTAR CLIENTES
E PARA UM ATENDIMENTO
5 ESTRELAS**

Autor: **CÉSAR SOUZA**

Editora: **SARAIVA**

Com base em situações reais, o autor apresenta sessenta dicas para o leitor desenvolver competências e atitudes que o capacitem a atender seus clientes de maneira personalizada, com o objetivo de tornar os seus serviços diferenciados e melhores em qualidade.

FOCO NO CLIENTE

César Souza

Presidente da Empreenda, consultoria focada em Estratégia, **César Souza** é autor do livro "Superdicas para conquistar clientes e para um atendimento 5 estrelas". Especialista na área de atendimento ao cliente, adquiriu grande experiência como executivo no Brasil e no exterior. Durante onze anos, trabalhou nos Estados Unidos como vice-presidente Odebrecht of América, destacando-se por liderar a conquista de negócios em novos mercados.

O que vem a ser a clientividade, conceito criado por você e utilizado no livro?

Clientividade é a arte de voltar toda a empresa para o cliente. É mais que o foco no cliente. Criei esse conceito como um contraponto a dois conceitos mais conhecidos: "Competitividade", que lembra o competidor, e "Produtividade", que lembra o foco no produto.

Qual é a melhor maneira de fidelizar clientes nas mais diferentes áreas?

A melhor maneira é entender de fato o que o cliente deseja ou necessita e gerar valor para esse cliente. Gerar valor significa surpreender, fazer mais que o combinado, exceder as expectativas. Gosto de dizer que aquilo que o cliente valoriza é o que ele não pega nem vê, mas sente. É o sentimento, a emoção, que faz o cliente se apaixonar pela nossa marca e fidelizar a nossa empresa.

Quais são os tipos de serviços que devem ser disponibilizados aos clientes para conquistá-los?

Cada caso é um caso, mas é um conjunto de atitudes: velocidade nas respostas, integridade, simpatia, respeito ao cliente, flexibilidade, segurança, prontidão, jamais deixar o cliente esperando, etc. O livro lista 60 atitudes que podem ser úteis, mas a principal regra é: faça um bom atendimento antes, durante, depois e sempre. A chave é tornar-se inesquecível para o cliente, criando uma boa lembrança. ■