

FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES: UM FATOR DETERMINANTE PARA O SUCESSO DE UMA ORGANIZAÇÃO AUTOMOTIVA

Márcia Esperidião¹, Renato Nogueira Perez Avila², Patrícia Pâmela Martins³.

RESUMO

Este artigo tem como finalidade' relatar características que se tornam fundamentais dentro de um ambiente empresarial, pois quando o assunto envolve os clientes, existem fatores que podem influenciar na sua fidelização, pois a primeira impressão é a que fica, portanto um bom planejamento deve ser feito desde o início, para chamar atenção e demonstrar pontos positivos desde o primeiro momento.

Palavras-chave: Fidelização, Planejamento, Pontos Positivos.

ABSTRACT

This article aims, reporting features are key within a business environment, because when the matter involves customers, there are factors that can influence the loyalty, because the first impression is what is so good planning should be done from the beginning, to draw attention and demonstrate positive points from the first moment.

Keywords: Loyalty, Planning, Positive Points.

1Mestranda em Administração de Empresas / UEL, Especialista em Administração Estratégica de RH, Professora e Coordenadora do curso de Administração na Faculdade Integrado – INESUL.2 Graduado em Tecnologia e Processamento de Dados, Graduado em Licenciatura Plena em Informática, Especialista em Ciência da Computação e Mestre em Telecomunicações, Doutorando em Ciência da Educação, Docente de vários cursos de Graduação da Faculdade Integrado – INESUL.3Graduanda do curso de Administração de Empresas (INESUL – Instituto de Ensino Superior de Londrina).

INTRODUÇÃO

Com a grande globalização e crescimento do mercado, as empresas estão tendo a necessidade em redobrar a atenção para seus clientes, que por sua vez estão cada vez mais exigentes. Todos os dias surgem serviços e produtos diferentes, por isso a necessidade conquistar clientes e torná-los cada vez mais leais ao produto ou serviço.

Neste momento, não só a aquisição, mas também as retenções de clientes passam a ser estrategicamente relevante. Se pelo lado empresarial a retenção de clientes se torna lucrativa, por outro lado para o cliente tudo isso acaba trazendo mais união e conhecimento entre o cliente e a empresa, fazendo com surja a fidelidade. Em pesquisas realizadas com o público, a satisfação dos clientes é apontada como um dos fatores mais importantes para a fidelidade, clientes satisfeitos sempre voltam à empresa, e acabam ficando fiéis ao produto ou serviço prestado.

Utilizando ferramentas como a comunicação em massa, que é feita ultimamente pela internet, redes sociais, tecnologia da informação, a excelência na produtividade, dentro outro aspectos. Tudo isso gera uma evolução na organização, e acarreta pontos positivos na fidelização dos clientes.

Se o objetivo é realmente alcançar o sucesso, é preciso organizar e assimilar o que há de mais importante para ser feito na Empresa, portanto o assunto Fidelização de clientes é imprescindível para uma boa administração, pois o retorno do cliente sempre ira trazer mais lucro e divulgação da própria organização para os demais, devemos nos colocar no lugar do público, pois todos querem um atendimento diferenciado, uma atenção dobrada, pois isto é um dos fatores que mais chama atenção para os clientes, um bom atendimento é fator importantíssimo para fazer com estes sejam fiéis.

No artigo apresentado, colocaremos à mostra algumas técnicas que devem ser implantadas pela empresa, para ter um melhor relacionamento com o cliente, pois quanto mais clientes melhor, e sempre é bom ter um relacionamento sólido e transparente.

DESENVOLVIMENTO

Fidelização de clientes é avaliar, gerenciar e criar valores entre o cliente e a Empresa. É fazer com que estes sejam um dos objetivos da Empresa, parte integrante de sua missão empresarial, incluindo sistemas de informação, transformando clientes satisfeitos em clientes fiéis. Verificar como está seu produto aos olhos do público é importante, pois é preciso saber quais são as preferências da clientela, ainda mais nos dias de hoje que todos estão mais exigentes e buscam cada vez mais qualidade nos produtos ou serviços solicitados.

É mais simples e barato manter do que conquistar novos compradores. As Empresas brasileiras também têm verificado, na prática, que a manutenção de seus clientes possibilita retorno mais expressivo e rápido. Não se trata de desistir de novos negócios, o que é essencial para qualquer Empreendimento de qualquer setor em qualquer mercado. Mas, em outras palavras, um freguês satisfeito sempre vai falar bem do lugar onde foi.

Segundo Porter (1991, p.74) “as Empresas precisam melhorar a forma de atendimento”. O cliente, quando é bem atendido volta e traz consigo outros clientes. Isso precisa estar muito claro para os empresários. No novo cenário mundial, podemos perceber que, o atendimento será fator decisivo para que uma Empresa tenha sucesso com seus clientes ou simplesmente desapareça do mercado. As Empresas, de hoje em dia devem adotar estratégias para se tornarem competitivas e se manter no mercado, devem adotar procedimentos baseadas na seriedade, justiça e na priorização da integridade e dos direitos das pessoas com quem relacionam.

Toda Empresa, tem em seu objetivo encantar o seu cliente, mantê-los satisfeitos e atraídos com seus resultados. Estas ações somadas ao respeito ao direito do consumidor são maneiras de fidelizar a preferência dos clientes à sua marca, produto ou Empresa.

Muitas Empresas acham que oferecer produtos e serviços de qualidade e a preços mais baratos, seja a principal forma de fidelizar o consumidor.

Além desta ação estratégica, há a utilização de programas de benefícios e descontos que são utilizados para fidelizar em longo prazo. Porém, para que a ação de

fidelição tenha consequências positivas, é necessário agregar valores ao produto e ao serviço prestado.

Cada cliente possui uma exigência específica, para um pode ser a qualidade, para outro o que vale é o desconto, a atenção e o feedback de um atendimento. A qualidade de um produto ou serviço é um dos fatores centrais para a fidelização, independente das exigências individuais de cada cliente.

Atualmente as empresas buscam personalizar seus produtos, de forma a atender a grupos de consumidores de forma padronizada e diferenciada. Sobretudo, é primordial manter constante a comunicação com os clientes, através dos vendedores que estão no balcão, atendente ou via canais eletrônicos como a web e o telefone.

Conquistar novos clientes custa mais caro do que manter os atuais, afinal, cliente é aquele que compra de você, e não aquele que você cobiça conquistar, este é apenas um cliente potencial. Os clientes fiéis compram mais por acreditar na marca, conhecer a sua qualidade e por se sentir bem atendido.

Quando o cliente é bem abordado, recebido e satisfeito, a sua memorização sobre aquilo que ele comprou o fará comprar novamente no mesmo lugar, e divulgar para os seus conhecidos sobre o ótimo produto e serviço que consumiu, essa é a diferença.

MANUTENÇÃO DA FIDELIDADE

Fidelização de clientes é medir, gerenciar e criar valores dentro da organização é fazer com que seu produto seja perceptível aos olhos dos consumidores, a fidelização dos clientes, só ocorre a partir do momento em que seu cliente enxergar pontos positivos na organização ou empresa prestadora de serviços, hoje em dia, o público consumidor está bastante exigente, procura o melhor preço, mas também com qualidade, praticidade e atenção por parte dos funcionários, por isso um bom atendimento é peça fundamental quando falamos na fidelidade de clientes.

Para manter a fidelidade e fazer com que os clientes sempre retornem a empresa, e vejam que o produto ou o serviço que estão adquirindo é de qualidade, é preciso traçar estratégias, métodos que caracterizem o profissionalismo.

Sabemos que hoje aquilo que mais pesa para fazer com que um consumidor retorne a utilizar seus serviços é a mão de obra qualificada, o serviço bem prestado, portanto também é necessário a valorização dos funcionários que prestam este serviço, pois um bom atendimento só é realizado se houver reconhecimento do profissional, é preciso valorizar o cliente, mas também o funcionário, com planos de melhoria como cargos e salários.

O que realmente fideliza um cliente é o preço justo e um atendimento de qualidade, é a simpatia no primeiro atendimento, cordialidade, pontualidade e compromisso para realizar aquilo que foi prometido, pois uma Empresa não pode vender ilusões, mas sim soluções, nada de criar situações para conquistar o cliente no primeiro instante, é preciso ser franco e honesto, pois um bom cliente volta sempre, e, além disso, fala bem da Empresa para os outros, e não há melhor propaganda do que a boca-boca.

Por isso é bom rever alguns conceitos, e pensar melhor quando o assunto é conquistar clientes e fidelizar os consumidores, o investimento pesado nesses fatores, com certeza trarão resultados satisfatórios no futuro.

4 FATORES PARA FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES

Existem dois momentos em que podemos causar uma boa impressão para o cliente: antes e depois da venda.

Pois com certeza o momento “pós-venda” é um dos mais importantes. A partir da venda, seu cliente passa a depender de você em alguns aspectos como: pagamento, prazo de entrega, garantia atendimento, renovação/revenda etc. Causar uma boa experiência é essencial para o sucesso de qualquer negócio, pois é assim que garantimos que o cliente não só retornará como também faça recomendações para seus amigos. Podemos citar 4 fatores que fazem toda diferença para um bom negócio.

1- Facilitar o contato entre o cliente e a empresa

Como consumidor, é sempre muito ruim quando acontece algum problema e não conseguimos ser atendido. Então não podemos fazer com que o cliente também passe por isso.

Existem vários meios de fazer com que o cliente possa se comunicar com a empresa, como contato pelo telefone, site, email, formulário para contato, é importante salientar essas informações para que problemas futuros não aconteçam.

2- Surpreender o cliente

Sabemos que entregar mais do que o cliente espera, gera uma satisfação infinitamente maior do que se você tivesse entregado apenas aquilo que prometeu.

Para causar esse efeito aos consumidores é necessário traçar algumas estratégias como: Entregar o produto comprado antes da hora, entregar um brinde junto, algo que ele poderá usar junto com o que ele comprou, ou até mesmo um vale desconto para uma próxima compra ou serviço realizado.

Por mais que tudo isso gere um custo, caso o cliente volte, este custo será gerado em investimento de captação, e isto fará com que no final das contas o lucro seja bem maior, pois além de este cliente ser fiel a empresa, trará lucros e mais clientes.

3- Incentive o retorno do cliente

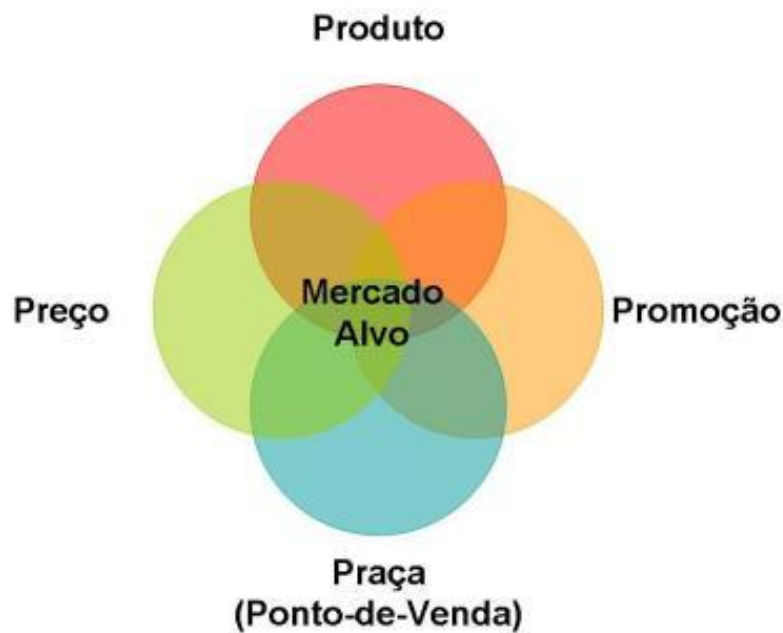
Além dos cupons de desconto para o próximo serviço, os cartões de fidelidade têm se tornando comuns e cada vez mais atraentes ao olhar do cliente, pois isso faz com

que o cliente tenha mais prazer em voltar à determinada empresa, pois sabe que ao final da cartela ganhará algum prêmio ou desconto e é claro que todo cliente gosta de um “descontinho”.

4- Tenha um controle dos clientes

É interessante realizar um cadastro de cada cliente, como nome, endereço e data de nascimento, pra talvez enviar email ou presente de aniversário.

É importante saber quais clientes dão mais retorno, quanto já gastou, todas estas informações são necessárias para um bom planejamento estratégico, e não são caras, pois é mais barato reter os cliente e fideliza-los do que conquistar novos consumidores.



METODOLOGIA

Para elaboração desse artigo, utilizamos tanto o teórico como o prático, pois o tema Fidelização não é tão simples quanto parece, utilizamos de materiais eletrônicos como internet, livros e pesquisas feitas com os clientes, pois é necessário focar intensamente neste assunto, para que através deste, o resultado seja satisfatório para a empresa.

Nesta pesquisa, decidimos levar em conta, como era antes e como é hoje, pois nos dias atuais, tudo muda muito rápido, os clientes já não são mais os mesmos, acabam se tornando mais exigentes, e mais conhecedores do produto ou assunto que desejam adquirir, portanto posicionar corretamente este projeto, é peça fundamental para um trabalho bem feito.

ANÁLISE DE DADOS

Quando levamos este assunto para uma Empresa que trabalha no ramo automotivo, podemos perceber que todas as informações contidas acima, realmente são fundamentais para o alcance do sucesso, portanto o tema Fidelização de clientes deve ser um dos fatores primordiais da Empresa.

No ramo automotivo, existe uma variedade muito grande de serviços, pois existem veículos sendo lançados todos os dias, portanto é necessário levar isto em consideração, fazendo com que a mão de obra seja qualificada, para que assim o cliente sinta confiança ao levar seu automóvel na auto mecânica.

Quando convivemos diariamente com esta realidade, percebemos que cada cliente tem uma personalidade, alguns são mais exigentes, outros menos exigentes, uns mais simpáticos, uns mais sérios, portanto há uma grande diversidade de perfis, e por isso é preciso estar preparados para tratar cada um de forma especial, pois o cliente que é bem tratado volta sempre, e avisa aos demais da qualidade seu produto ou serviço. E tivemos como perceber isto através de uma pesquisa que foi realizada com alguns

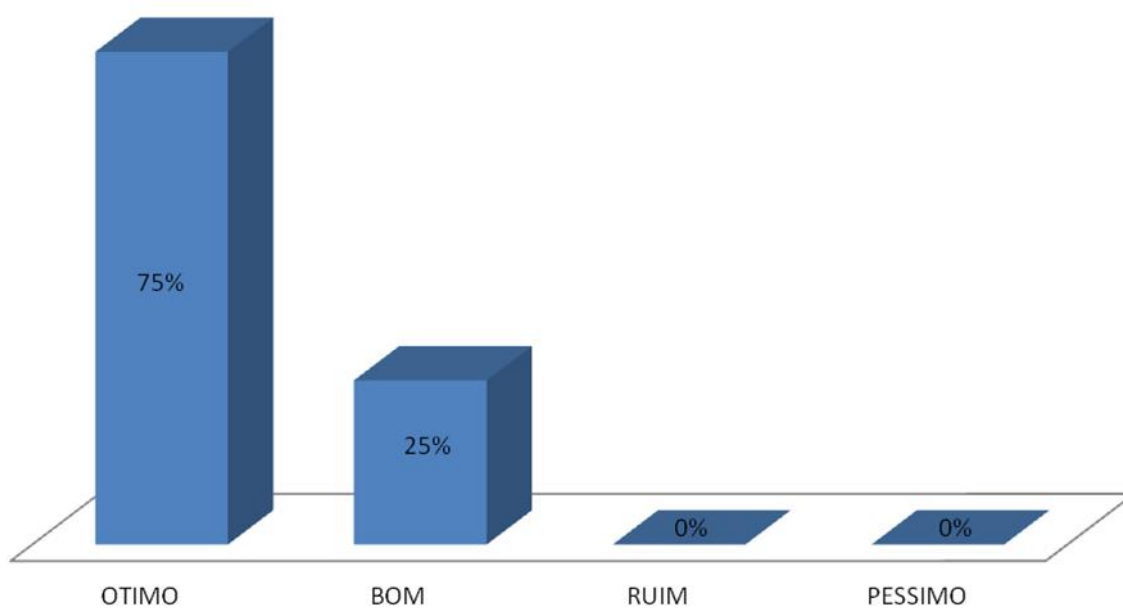
clientes da oficina, percebemos que um bom atendimento realmente é um diferencial que o público procura, portanto, na pesquisa realizada a Oficina Mecânica teve boas notas e elogios de seus clientes, é claro que sempre existe algo a melhorar, mas é importante medir a qualidade do serviço que está sendo realizado, no geral a empresa teve uma boa aceitação do público com base na pesquisa feita.

Numa oficina mecânica, onde o ramo é automóvel, a maioria do atendimento é voltado para o público masculino, porém, hoje em dia, este cenário está sendo mudado, com a influência do público feminino, a cada dia que passa, estas empresas passam por modificações para melhor atender a todo seu público.

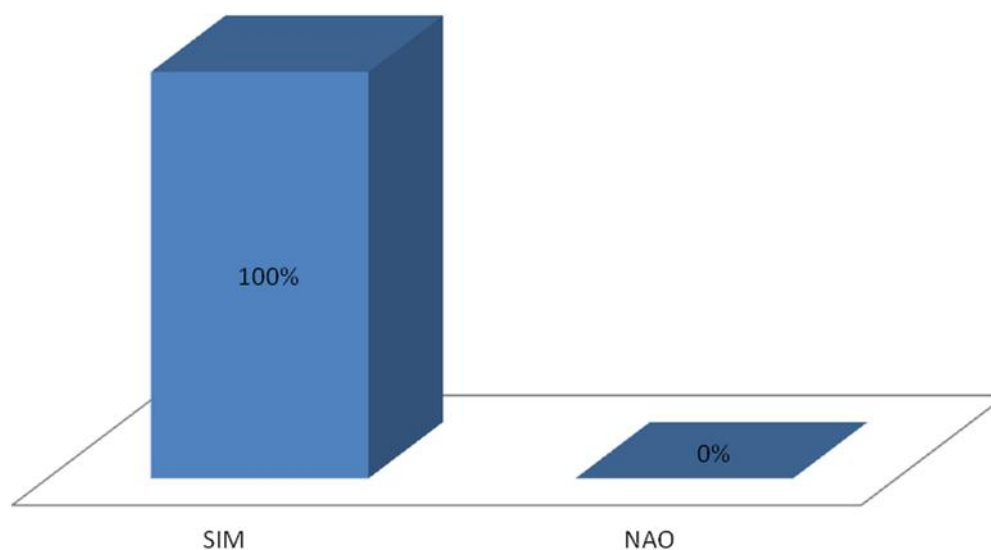
É comum encontrarmos uma mulher trabalhando em oficinas mecânicas atualmente, pois as mulheres têm cada vez mais se infiltrado neste meio, pelo fato de terem mais paciência, simpatia, e serem mais organizadas, muitas dessas empresas procuram contratar pelo menos uma mulher, para que o público feminino se sinta mais a vontade quando precisa de um conserto em seu automóvel.

Por sabermos que uma empresa derivada a este tipo de serviço, traz clientes de todas as características, precisamos treinar bem os funcionários, para que o cliente veja um diferencial e volte como sabemos que um dos tópicos mais importantes para se fidelizar um cliente é o atendimento, devemos investir pesado nesta ferramenta tão importante para o alcance do sucesso.

COMO FOI O ATENDIMENTO DE NOSSA EMPRESA?



VOCE RECOMENDARIA NOSSA EMPRESA?



SUGESTÃO DE MELHORIAS

É preciso distinguir clientes de amigos, é importante sabermos que como diz o ditado “amizade é amizade, negocio é negocio”, é comum vermos muitas empresas, que misturam o trabalho com a amizade, e é aí onde acabam acontecendo vários erros, numa oficina mecânica, não é porque você conhece o cliente e tem intimidade com ele e pelo fato de ser um amigo de longa data, que vai realizar o serviço e receber após um mês, devemos fazer algumas separações que são primordiais para o mundo em que vivemos, uma empresa é gerada por lucro e se não se tem o lucro ela fecha, portanto, é essencial separar estes requisitos que são tão importantes para o sucesso da Empresa.

O importante é o seguinte, uma Empresa seja ela auto mecânica ou qualquer outra, precisa de clientes e não de amigos. Por a importância em focar na fidelização destes clientes.

CONCLUSÃO

Ao final de todo este trabalho podemos concluir que qualquer empresa deve manter seu foco nos clientes, pois eles são a peça fundamental do negócio, pois é através deles que o lucro é alcançado, portanto, investir nesta área, com certeza causará muitos benefícios, um ambiente bem planejado e bem estruturado, mudará totalmente a forma com que os serviços são realizados. Como podemos ver, uma oficina mecânica é um ambiente mais frequentado pelos homens, mas com a evolução do ser humano e da tecnologia, as mulheres também estão participando cada vez deste cenário, por isso é fundamental ter o atendimento personalizado para todos os tipos de clientes, pois cada pessoa merece um tratamento personalizado, é preciso manter um ambiente agradável, onde todos possam conhecer da seriedade da Empresa.

O importante é traçar estratégias que nortearam o caminho a ser seguido, e o lema é: manter clientes é mais fácil do que conquistar novos clientes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

www.guiarh.com.br

www.portaldomarketing.com.br

www.sebrae.com.br/momento/quero-melhorar-minha-empresa

www.exame.abril.com.br/pme/noticias/5-estrategias-para-fidelizar-os-clientes

www.varejista.com.br/artigos/vendas/36/como-fidelizar-clientes