

Sociedade Comercial Vasconcelos Lopes, Lda
Comercialização de Géneros Alimentícios e Materiais de Construção
Av. 5 de Julho nº 22, Mindelo - S. Vicente - Cabo Verde
E-mail: vasconcelos@vasconceloslopes.com



www.vasconceloslopes.com

Telefs:
232.19.92
232.31.57
997.98.53

Fax:
232.19.26
232.88.89

“Lembre-se: se abrir uma Empresa com o objectivo único de ganhar dinheiro, com certeza, não irá atingir essa meta. Mas se tiver o propósito de Conquistar, Satisfazer e Encantar o seu Cliente, com certeza os resultados virão naturalmente”

Refleta nestas 100 citações. O sucesso está nas suas mãos:

1. A razão de existir da sua Empresa é, e sempre será: o Cliente.
2. Jamais esqueça o Cliente e jamais deixe que ele te esqueça.
3. As melhores armas de Marketing não custam absolutamente nada: cortesia, simpatia e honestidade. Os Clientes adoram isso.
4. Atente para isso: o que faz a diferença são os detalhes.
5. Treine e valorize todos na empresa... Porteiros, Telefonistas, Secretárias porque eles podem, num único Contacto, melhorar ou destruir toda a imagem da Empresa.
6. Ouvir os Clientes vale mais que as mais caras pesquisas.
7. O que importa não é só a primeira impressão, mas a segunda, a terceira, a quarta...
8. A propaganda é apenas 1% do processo de Marketing. Os outros 99% ficam por conta das coisas que você não anunciou.
9. Todos os Clientes querem se sentir únicos, esperados, importantes.
10. Lembre-se: quem não tem criatividade para conquistar o Cliente está morto.
11. Custa 6 vezes menos manter o Cliente do que conquistar um novo.
12. Tenha senso de humor, enquanto rir você jamais será pobre.
13. Procure sempre apresentar da melhor forma os seus Produtos e Serviços.

14. Faça coisas comuns de maneira diferente. Procure ser original sempre.
15. Deixe o Cliente provar, sentir, degustar. Se ele quer provar é porque está disposto a comprar.
16. Quanto mais fácil e ágil a transacção, mais os Clientes comprarão de você.
17. Evite criar normas que, embora te previnam dos Maus Clientes, acabam por afastar os Bons.
18. Faça Amigos; todos gostam de comprar de Amigos. E lembre-se que os laços de amizade criam lealdade do Cliente à sua Empresa.
19. Amizade: nisso dificilmente o Concorrente poderá te imitar.
20. Procure encantar o Cliente.
21. Seja amigo dos Fornecedores, Funcionários, Clientes, e quando possível, dos Concorrentes.
22. Faça de tudo para que o Cliente ache cómodo fazer negócio com sua Empresa. Facilite a entrega, cobrança, troca, etc.
23. Procure ser a solução e não um problema para os Clientes.
24. Nunca prometa o que não pode cumprir.
25. Evite criar altas expectativas.
26. Procure fazer mais do que o prometido.
27. Primeiro as pessoas precisam acreditar em você, para só então fazerem negócios.
28. Lembre-se que ser sincero sempre rende grandes dividendos.
29. Jamais fale mal de seus Concorrentes. De um Cliente então nem pensar.
30. Lembre-se que: o pensamento positivo o transforma naquilo que pensa.
31. Vacine-se contra a desmotivação, pois é o inimigo interno mais perigoso de todos.
32. Tenha a satisfação do Cliente como seu principal objectivo.
33. Tenha como principal tarefa fazer o Cliente feliz; desta forma, eles voluntariamente farão propaganda de você e de sua Empresa.
34. Haja o que houver, aja.
35. Procure sempre a perfeição: sempre haverá algo para melhorar.
36. A melhor hora para começar, é agora.
37. Saia sempre na frente. Os "bem" sucedidos erram muito, mas são valorizados pela iniciativa.

38. Lembre-se: não adianta crescer. É importante que a Empresas cresça com eficiência.
39. Ideias não são suficientes, a acção é que importa.
40. Elogie a si próprio, isso aumenta seu entusiasmo, porque afinal, ninguém é de ferro.
41. Nunca se lamente ou faça pouco de você: ninguém gosta de negociar com um perdedor.
42. Evite criar atritos: você pode ganhar uma batalha, mas poderá estar perdendo a guerra.
43. As reclamações são o termómetro do Mercado; para cada reclamação, outros 20 Clientes com o mesmo problema não o fizeram. Lembre-se que a reclamação é de grande importância para sanar os erros e melhorar sempre mais.
44. A Falta de notícias não significa que as coisas estão indo bem.
45. O Cliente pode não estar com a razão, mas ele está sempre em 1º lugar.
46. Em geral, não é o primeiro Contacto que o Cliente compra; faça uma visita, telefone novamente, escreva.
47. A maioria das pessoas desiste a um passo do sucesso. Lembre-se que a persistência é a vitamina para o sucesso.
48. Atente para isso: não queira ser o maior, mas sim o melhor.
49. Continue, persevere, insista.
50. Supere hoje toda a acção que executou ontem.
51. Observe e anote tudo o que pode ser mudado ou melhorado.
52. Ponha-se no lugar de Concorrente.
53. Fazendo o que sempre fez, você só ganhará o que sempre ganhou.
54. Lembre-se que toda ideia nova é absurda, até que se torne um sucesso.
55. "Eu posso" é uma frase poderosíssima.
56. Há situações em que seu faro é essencial, portanto, ouça sua intuição.
57. Se você não acredita em você, quem acreditará?
58. Todos gostam de fazer negócios com um optimista.
59. Reconheça seus medos: assim, estará eliminando a tensão.
60. As boas oportunidades são oferecidas para quem faz por merecê-las.
61. Comprometa-se com a Excelência, não se contente como menos do que isso; afinal, ela é o grande diferencial.

62. Entre diversos Concorrentes, o Cliente escolheu a você; faça então com que ele perceba que você valoriza essa escolha.
63. Lembre-se que é o Cliente quem paga o seu salário.
64. Conhecer o Cliente é tão importante quanto conhecer o Produto.
65. Faça perguntas e procure ouvir mais.
66. A verdadeira venda começa depois de realizada. O trabalho de pós-venda é o mais importante nos negócios; portanto, escreva ou telefone para o novo Cliente agradecendo-lhe a compra e continue o namoro, principalmente quando o Cliente menos espera.
67. Em geral, são gastas verdadeiras fortunas para conquistar Novos Clientes e se esquece dos que já são Clientes.
68. A maioria das compras é feita pela emoção e não pela razão. Portanto, venda benefícios.
69. Saiba que cada Cliente é único: não há dois iguais.
70. Dê prioridade ao vínculo humano, antes de se dedicar ao vínculo comercial: saiba que atrás de cada negócio há sempre um ser humano.
71. Use palavras amigáveis e cordiais em sua comunicação, no entanto, não use de formas e chavões decorados, procure se adequar a cada caso.
72. Saiba que o atendimento é sinonimo de empatia e atenção.
73. Se entrar num negócio apenas para ganhar dinheiro, acabará por perde-lo.
74. Saiba que um serviço melhor ao Cliente é inegociável.
75. Procure colocar o Cliente no topo do organograma de sua Empresa: isto fará com que os funcionários percebam a importância do Cliente.
76. Faça do telefone um aliado Seu e do Cliente, pois este é um grande instrumento de venda.
77. Evite demorar no atendimento e deixar o Cliente esperando na linha telefônica.
78. Ligue para o Cliente, mesmo sem a intenção de vender.
79. Pare e analise: quanto vale um Cliente?
80. Seu sucesso depende do Cliente, se ele não te fizer rico, quem o fará?
81. O segredo do sucesso é a repetição da compra.
82. Cliente satisfeito comenta para mais 5 outros, o insatisfeito conta para mais 20.
83. Solicite indicações: isto faz com que o Cliente se sinta mais importante.
84. O Marketing boca-a-boca é o mais eficaz e o mais barato do mundo.
85. Cliente satisfeito gera referência de valor incalculável.

86. Objectivo é um sonho com prazo determinado.
87. Concentre suas forças num objectivo, e a cada dia dê o melhor de si para consegui-lo.
88. Ninguém jamais conseguiu algo nobre sem um objectivo nobre.
89. É melhor mirar nas estrelas e acertar nas nuvens, do que mirar num pássaro e acertar no chão.
90. Sempre eleve seus objectivos, tão logo os atinja.
91. O sucesso é medido pela nossa capacidade de levantar e não pelas vezes que evitamos cair.
92. Sucesso consiste em saber jogar também com cartas Ruins, não somente com as Boas.
93. As oportunidades são únicas: não as deixe para depois, porque elas não se repetem.
94. É o Cliente que mantém a Empresa funcionando e gerando lucros e benefícios, necessários à sua sobrevivência.
95. Reflita: os Bons Tempos nunca duram para sempre.
96. Valorize as acções positivas dos indivíduos independentemente do seu status social.
97. É insuficiente dizer que as coisas estão mal. Temos sim que tomar as decisões mais correctas possíveis.
98. O destaque está no esforço e dedicação. Para todo o esforço disciplinado existe uma recompensa múltipla.
99. Uma empresa só poderá atingir boa performance organizacional se os gestores de topo deixarem de ser autoritários e sim converterem seus Recursos Humanos em integrantes equipas de trabalho.
100. Não se importe se a estação do ano muda, se o século vira e se o milénio é outro, se a idade aumenta; trabalhe sim, mas conserve a vontade de viver pois não se chega a parte alguma sem ela.

Rafael Vasconcelos
Director Operacional

Fonte: Google