

## Como atrair o cliente sem reduzir drasticamente o valor da mercadoria?

### AS EMPRESAS DEVEM COMEÇAR A ENTENDER QUE O VALOR AGREGADO AO PRODUTO É O QUE REALMENTE DEVE SER LEVADO EM CONSIDERAÇÃO DURANTE A VENDA

Se você tem um negócio ou pretende ter algum dia, provavelmente já deve ter feito o seguinte questionamento: “como dar um preço justo para o meu produto sem correr o risco de perder o cliente?”

Com a concorrência cada vez mais acirrada e a crescente exigência dos consumidores com relação aos serviços, formas de pagamento e atendimento, muitas empresas têm aderido à guerra dos preços e reduzido drasticamente o valor de suas mercadorias em troca da atração de mais clientes. Mas será que isso é realmente saudável para o negócio e para o próprio consumidor?

Para o especialista em Gestão de Negócios e encantamento de clientes, Alexandre Slivnik, as empresas devem começar a entender que o valor agregado ao produto é o que realmente deve ser levado em consideração durante a venda. Ele é diretor executivo do IBEX (Institute for Business Excellence).

Ele cita como exemplo a Apple, que vende os celulares mais caros do mercado e, ainda assim, quando lançam um novo aparelho, há filas e filas de pessoas dispostas a comprar

esta mercadoria.

A proposta de valor é um dos elementos mais importantes do marketing, pois destaca uma marca em meio a concorrência, com técnicas que deixam em evidência a qualidade do produto ou serviço e mostram ao público o porquê de ser a melhor empresa do mercado.

#### Como fazer?

O primeiro passo é entender as dores do cliente e mostrar para ele que o serviço oferecido é capaz de curá-las. É muito importante analisar o perfil do público-alvo, a fim de investigar o que ele realmente pensa sobre determinada marca ou mercadoria.

Uma ótima maneira de fazer isso é utilizando o famoso NPS (Net Promoter Score, metodologia que analisa a satisfação e fidelização do cliente por meio de indicadores de notas. Com as opiniões dos clientes em mãos, é necessário apostar em estratégias que melhorem a experiência do consumidor e, conseqüentemente, aumentem o valor da marca e a

quantidade de clientes interessados nela.

#### Experiências

Mais do que nunca, as pessoas buscam boas experiências durante a jornada de compra, o que inclui desde a satisfação com o produto até o atendimento oferecido pela empresa.

Pesquisa realizada pela Dimensional Research, empresa especialista em pesquisa de mercado no ramo da tecnologia, aponta que 51% dos consumidores recomendaram a marca para outras pessoas quando passaram por uma experiência positiva. Além disso, 52% deles tornaram-se clientes fiéis quando o processo de venda atendeu suas expectativas.

Já as experiências negativas durante a jornada do cliente resultaram em queda drástica no número de compradores. Segundo o estudo, 59% dos clientes que passaram por situações ruins com alguma empresa não voltaram mais, enquanto que 55% além de recusarem o serviço, partiram para uma concorrente.

### Crédito para você

Sempre com as melhores taxas e prazos especiais



**Precisou, pode contar!**

Seja qual for o motivo, você já sabe que a Caixa tem o crédito ideal. Com as melhores condições e a opção certa para cada momento da vida.

  
**Casa**  
das Ferragens & Construção  
(18) 3652-7989

FERRAMENTAS - FERRAGENS - MÁQUINAS  
EPI'S - ELÉTRICA - HIDRÁULICA

EM FRENTE AO TREVO DA BANDEIRA  
PENÁPOLIS - SP



Casa das Ferragens e Construção  
Av. Marginal Rita de Aguiar Monteiro n° 1130  
Jardim do Lago - Penápolis - SP

(18) 3652 7989  
vendas@rtcasadasferragens.com.br