



Newsletter Novembro 2008

Este Mês:

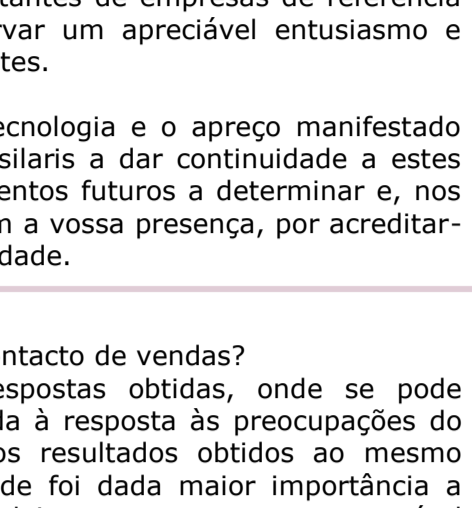
- CRM Microsoft
- Pesquisa: Gráfico de respostas da última Newsletter
- Nova Pesquisa: Inovação
- Objectivos
- Dica: "Serviço ao Cliente"

Saber não é suficiente; temos que aplicar.
Ter vontade não é suficiente; temos que a implementar. (Goethe)

Casos "Microsoft escolhe Basilaris"

Por convite da Microsoft, que muito nos honrou, realizámos no início deste último trimestre um Seminário para Clientes Microsoft e Basilaris subordinado ao tema CRM - gestão da relação com os Clientes.

João Torres Pereira (Partner/consultor Basilaris) dinamizou este evento apresentando uma visão futurista do CRM enquadrado numa gestão cada vez mais humanizada, destacando a importância das ferramentas de suporte da Microsoft.



Tendo em conta a excelente receptividade com que este evento foi acolhido, realizámos posteriormente, a convite da Infos, parceiro Microsoft, no Norte do país, mais especificamente em Leixões, um seminário similar que contou com a presença de representantes de empresas de referência desta região, tendo sido possível observar um apreciável entusiasmo e receptividade na generalidade dos presentes.

A simbiose entre a gestão global e a tecnologia e o apreço manifestado nestas acções levam a Microsoft e a Basilaris a dar continuidade a estes eventos com variados temas e em momentos futuros a determinar e, nos quais teremos todo o gosto de contar com a vossa presença, por acreditarmos que também os considerarão de utilidade.

Na última Newsletter, perguntámos:

Qual é a parte mais importante de um contacto de vendas?

Deixamos em baixo o gráfico das respostas obtidas, onde se pode constatar a elevada importância atribuída à resposta às preocupações do Cliente. De facto, e contrariamente aos resultados obtidos ao mesmo inquérito noutras partes do mundo, onde foi dada maior importância a fazer as perguntas correctas, os nossos leitores mostram um outro nível de maturidade, centrada naquilo que para os seus Clientes é mais importante — resolver as preocupações.

Este indicador coincide com uma das principais características do actual perfil do Cliente, que exige a venda consultiva.



Este mês temos novamente uma pergunta para vos fazer e que desde já agradecemos [manifeste a sua opinião](#).

Pergunta:

Como descreve o nível de Inovação na sua Empresa?

Para responder

[Clique Aqui](#)

Objectivos

Se não sabes para onde vais, qualquer caminho te leva lá.

Lewis Carroll, "Alice no País das Maravilhas"

Esta citação bem conhecida, que colocámos no início da Newsletter do passado mês de Junho, é eficaz para explicar um ponto importante:

É necessário ter objectivos para se atingir o que se deseja.

No entanto muitas pessoas não planeiam os seus objectivos pessoais e profissionais, apesar de isso se traduzir num conjunto de benefícios, incluindo reforço de motivação, de auto-confiança e de desempenho.

Tenha em atenção os seguintes passos antes de estabelecer os seus objectivos:

1. Centre-se nas prioridades do negócio.

Os líderes devem identificar actividades que, em função dos objectivos da sua organização, tenham impacto significativo nos resultados. Verifica-se com demasiada frequência que os líderes tendem a gastar tempo e recursos concentrando-se em actividades de pouco impacto nos resultados.

2. Identifique os resultados pretendidos.

Os líderes que têm uma visão clara dos resultados que pretendem, e no que isso se traduz para o cliente, alcançam melhor os seus objectivos.

3. Escolha termos que reflectam o objectivo nuclear do negócio.

Por exemplo:

Para ler o resto do artigo [clique aqui](#)

Dica de Serviço

Considera-se uma "estrela" no serviço que presta aos seus Clientes?



Aqui fica uma lista do essencial para determinar a qualidade do serviço.

Presta-se um serviço de excelência sempre que:

- São excedidas as expectativas do cliente.
- Se faz algo para que o Cliente se sinta especial.
- Se cria uma experiência positiva, e memorável para o cliente.

As necessidades de negócio fazem com que os Clientes procurem o seu serviço e o seu objectivo claro de ser responder a essas necessidades com rapidez e integralmente.

Mas cada cliente tem também necessidades humanas de respeito, compreensão e atenção individual. É aqui que as "estrelas" de serviço brilham realmente - às vezes com uma saudação entusiasta e outras acalmando um cliente irritado.

Reconhecer e responder apropriadamente às necessidades humanas e profissionais de um cliente faz frequentemente a diferença entre perder um cliente... e mantê-lo para toda a vida.

Para remover o seu nome da nossa lista de correio, [clique aqui](#).

Perguntas ou comentários? Envie-nos uma mensagem de correio electrónico para basilaris@basilaris.com ou ligue para 214 697 973.