



Newsletter Março 2011

## Este Mês:

- **Professional Selling Skills**
- **Eficácia da Formação**
- **Cultura de Serviço ao Cliente**
- **Sugestão do Mês**

"O que sabemos é uma gota de água, o que ignoramos é um Oceano."  
**Isaac Newton**

Em tempo de conclusão do primeiro trimestre, trazemos à sua dedicada atenção o repositório de uma questão que continua na ordem do dia — Eficácia da Formação.

Como nas considerações tecidas a esse propósito se evidencia um exemplo na área de Serviço ao Cliente, julgamos oportuno o artigo "Cultura de Serviço ao Cliente" abaixo exposto.

Também, no final e como sempre, deixamos a sugestão do livro para a leitura do mês.

Para terminar, uma nota relativa aos múltiplos e crescentes desafios para concretizar negócios, que exigem ainda maior consolidação de competências em matéria de gestão dos contactos de vendas. O Professional Selling Skills é um programa com eficácia mundialmente testada e capaz de contribuir para ainda melhores resultados em Vendas. Caso pretenda inscrever-se, encontra de seguida a informação sobre a sessão que vamos realizar entre 18 e 20 de Maio próximo.

Boa leitura!

## **PSS – Professional Selling Skills**

Decorrerá entre os dias 18 e 20 do mês de Maio, o programa completo PSS®, em regime interempresas.

Esta acção de treino profissional, terá lugar no Hotel Riviera em Carcavelos, das 9h às 18h.

Para informações detalhadas, [Clique aqui](#), ou contacte-nos através do 214697973 ou [basilaris@basilaris.com](mailto:basilaris@basilaris.com).

## **Eficácia da Formação**

**Nos dias de hoje, que tem a nossa empresa de fazer de diferente, em matéria de Formação e Treino Profissional, para melhorar a sua eficácia e, ao mesmo tempo, prestar um serviço de excelência aos nossos clientes?**



Esta, é uma questão crescentemente preocupante para a maioria das organizações, não apenas pela situação actual, mas também porque nem sempre conseguem aferir com objectividade os resultados práticos do investimento na melhoria de competências. E, por isso, parece-nos oportuno trazer à sua atenção as seguintes considerações.

As Organizações estão sempre á procura de formas criativas de alterar comportamentos em sala, desde soluções mistas passando pela avaliação e inovação.

Mas, por vezes, não têm em atenção o conteúdo prático do treino, esquecendo as estratégias básicas para oferecer um serviço de qualidade aos seus clientes.

Para atingir resultados de longo prazo, o treino deve ser consistente e sistemático, num percurso faseado degrau a degrau, para que a organização crie e/ou modifique comportamentos que se verifiquem duradouros nos seus colaboradores, sendo os Supervisores e Gestores elementos chave para a consolidação do sucesso.

Quantas das suas iniciativas de treino têm o suporte e apoio "Top Down" fundamental para o alinhamento com a estratégia organizacional?

Se o treino não for apoiado por toda a estrutura, qual será o retorno do investimento, e que percentagem do seu orçamento tem de ser gasta para conseguir esse alinhamento?

Damos um exemplo: Nos últimos anos, houve um aumento significativo no treino de Supervisores responsáveis pelo serviço ao Cliente.

Este grupo, foi esquecido ao longo dos anos, mas é um grupo crucial, pois como estão na linha da frente podem deitar a perder toda a imagem positiva que, com tanto esforço e investimento a sua Organização conseguiu.

Esta mudança, é um sinal claro da importância que este grupo tem hoje em dia para as Organizações, tornando-se o treino destas equipas num investimento estratégico.

Se esta tendência continuar, todas as Organizações encontrarão o verdadeiro suporte para um melhor serviço prestado aos seus clientes e consequentemente a melhoria dos seus resultados.

## **Cultura de Serviço ao Cliente**



**Numa conjuntura económica difícil, a cultura de serviço ao Cliente tem muito valor.**

Tem vindo a sentir que é mais difícil vender, agora, porque os clientes têm menos dinheiro para gastar?

É natural! Os Clientes que têm menos dinheiro para gastar estão cada vez mais cuidadosos na escolha do fornecedor onde vão comprar.

Numa pesquisa da Loudhouse Research / RightNow Technologies junto de 1.000 adultos, constatou-se que:

- 48% pretende reduzir as suas despesas gerais;
- 88% está na forte disposição de fazer as suas compras noutra fornecedor, se a experiência de atendimento for má. (Em 2007, era 76% e em 2006 era 65%).

Na mesma recente pesquisa, constatou-se ainda que os dois factores que mais influenciam a retenção dos clientes são:

- Preços competitivos (79%);
- Combinação de bons preços E um Bom Serviço ao Cliente (72%)

E mais importante ainda, os clientes querem ser ouvidos:

- 82% dos consumidores acreditam que, na actual conjuntura económica, as organizações devem ouvir e actuar em função do feedback dos clientes para preservarem o seu negócio;
- 74% dos Consumidores estão pouco dispostos a fazer negócios com fornecedores onde sentem que o seu feedback foi ignorado.

- **Que está a sua Organização a fazer para reter os Clientes?**
- **Em que medida o preço e as amenidades têm contribuído para a satisfação dos seus consumidores?**
- **Qual tem sido o impacto disso?**

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

## **Sugestão do mês**

### **Reinventar o Mundo! de Tom Peters**

Uma compilação fascinante de tópicos estimulantes. Mais do que uma leitura de fio a pavio, é uma boa companhia.

#### **Sinopse:**

Tom Peters, o guru da gestão mais inovador do mundo e co-autor do bestseller internacional Na Senda da Excelência, mostra, num tom polémico, inovador, incisivo, genial e apelativo, como a tarefa da nossa geração deve ser reinventar as nossas empresas e instituições, públicas e privadas. Mais do que um livro do tipo "Aprenda a..." para o século XXI, Reinventar o Mundo é uma chamada geral - um toque de desperta para o mundo dos negócios e para a sociedade em geral. Focando-se na forma como o clima de negócios mudou, este livro inspirador descreve o funcionamento do novo mundo de negócios; explora formas radicais de acabar com empresas ultrapassadas e com valores tradicionais, e explica como adoptar uma estratégia agressiva que delega autoridade a organizações onde todos têm voz.



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](mailto:basilaris@basilaris.com) ou ligue para 214 697 973.