



COMO EVITAR CLIENTES TE LIGANDO TODOS OS DIAS

Tudo está baseado em ações que garantirão que seu cliente não se sinta abandonado, esquecido ou deixado de lado. São esses os sentimentos que desencadeiam insatisfação, fazendo com que ele te ligue a todo instante, buscando por informações e na tentativa de suprir o que estão sentindo falta.

A regra é simples: nunca espere o seu cliente entrar em contato com você, faça isso antes. Uma ligação simples, uma mensagem rápida avisando em que etapa está o processo, se colocando à disposição para tirar dúvidas, aparecendo na obra além dos momentos de vistorias convencionais.

Imagine a seguinte situação: uma família planeja por anos a construção da sua casa, economizam, pesquisam, sonham juntos. Finalmente surge a oportunidade de te contratar, então a família vai até o seu escritório e é muito bem atendido por você ou por seus colaboradores. Vocês se entendem e fecham negócio, a família inclusive faz o pagamento a vista e antecipado. Na correria do dia a dia, você precisa ir às obras, prospectar novos clientes e cumprir sua agenda gigantesca

Neste processo, o projeto da casa da família está acontecendo, sendo desenvolvido e cuidado com muito amor por toda sua equipe. O grande problema está no fato de a família não ser constantemente informada sobre isso. Estão apreensivos em casa, sem notícias, sonhando com o futuro lar, angustiados e talvez até arrependidos de terem te contratado.

Percebe que mesmo cuidando do projeto da casa da família com todo amor do mundo, esse valor não é percebido por ela? Para evitar esse



erro, você precisa envolver a família no processo, entrar em contato ao menos 1 vez por semana, estabelecer os próximos encontros, dedicar tempo e atenção em uma ligação ou mensagem para sanar dúvidas

Esteja disponível para a família que depositou confiança no seu trabalho!

\$/Método EngGRANA \$