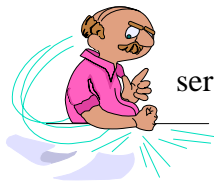


O que faz um consultor perder sua credibilidade?

* Luiz Henrique Corrêa Quemel



Não conhecer seu produto/serviço...e as conseqüências de seu uso! Mas será só isso?

O cliente entra na loja e lhe solicita uma câmera. É para conversar com o filho que está fazendo doutorado na Bélgica. Viu o uso na casa de um amigo e ficou sabendo que pode por meio de uma câmera e pagando uma ligação telefônica local ver e ouvir o filho do outro lado do mundo.

Você todo solícito mostra vários modelos com diferentes preços e percebe que o cliente tem um poder aquisitivo (foi fácil saber, desde o primeiro momento prospectou as informações) acima da média. Ele pergunta e você informa todas as características do equipamento, afinal de contas, leu o manual, decorou as especificações técnicas, os recursos, e ainda encheu os olhos do usuário com promessas se caso precisasse você estaria pronto a ajudá-lo.

Finalmente a venda foi feita e ele levou o modelo mais caro (o que para você, representa comissão maior).

No dia seguinte ele liga, agradecendo a instalação, mas não consegue usar o equipamento, o pessoal do suporte é acionado e depois de várias tentativas o equipamento funciona, pois o problema era na verdade de “BIOS”. Depois de uma semana o cliente lhe liga dizendo que o equipamento é péssimo e não funciona direito, a qualidade é ruim, enfim não ficou satisfeito com a compra e a partir desse momento você perdeu a oportunidade de fidelizar o cliente para a loja.

Você não compreende, sabia tudo sobre o produto, os recursos e ainda expôs para o cliente a felicidade que teria em ser dono de um modelo último lançamento e o cliente não ficou satisfeito?

Parabéns! Você é o mais novo integrante do clube dos vendedores de informática que foram derrubados pela **dissonância cognitiva**.



Disso-o-quê? Dissonância cognitiva, é isso mesmo além de ter tudo decorado e na ponta da língua você ainda cometeu o pecado de vender somente o produto, enumerando apenas as características e recursos ao invés de vender as soluções completas, dissertando sobre os benefícios.



Não fique chateado, pois esse foi seu último cliente perdido para a tal de **disso-não-sei-o-quê**, pois em breve estaremos conversando sobre esse e muitos assuntos de seu interesse que permitirão aumentar e fidelizar sua clientela.

No curso de formação de consultores domésticos em informática você saberá qual o erro cometido pelo vendedor e como evitá-lo.

Luiz Henrique Quemel é consultor doméstico em informática. Em breve estará com vocês conversando sobre vendas técnicas em informática e como fidelizar o cliente. Pode ser encontrado em Lhquemel@gmail.com