

Estratégias de transformação digital assentes no relacionamento e na experiência positiva



Rodrigo Bernardo

Chief Sales Officer
SENDYS Consulting

A economia digital transformou o processo da venda, deixando muitas vezes para trás a interação humana. Hoje em dia, as pessoas procuram informação, analisam e comparam marcas/produtos/serviços/empresas, e por isso estão num estado mais adiantado do processo de compra do que muitas vezes o vendedor imagina.

O facto de o cliente ter a liberdade de optar por plataformas digitais no processo de compra, não reduz a importância do relacionamento humano, mas faz com que as empresas tenham que se reinventar, encontrando formas de se diferenciar e de proporcionar melhores experiências online.

Na Sendys vendemos Tecnologia, no mercado B2B. Geralmente o processo de venda é longo e

“O FACTO DE O CLIENTE TER A LIBERDADE DE OPTAR POR PLATAFORMAS DIGITAIS NO PROCESSO DE COMPRA, NÃO REDUZ A IMPORTÂNCIA DO RELACIONAMENTO HUMANO.”

complexo, há risco na execução e envolve pessoas com perfis, opiniões e necessidades diferentes, o que torna a confiança na relação cliente - fornecedor essencial.

Mas como construir uma relação positiva e duradoura com quem procura os nossos produtos e serviços? **É fundamental saber ouvir para perceber as questões e dificuldades que o cliente pretende**

solucionar. É preciso entender de forma verdadeiramente interessante os desejos e expectativas do cliente para o tratar de forma personalizada, com uma atitude positiva, entusiasmada e proativa. **Hoje em dia temos imensas ferramentas e recursos que nos permitem vender mais e melhor, no entanto, se deixarmos de lado o relacionamento real, verdadeiro e genuinamente interessado no cliente, corremos o risco de ele basear a sua decisão apenas no fator preço.**

Não há dúvida de que o caminho é o uso de plataformas digitais, seja no pós-venda e fidelização, ou na pré-venda e angariação, com estratégias de transformação digital assentes no relacionamento e na experiência positiva, num misto de experiências virtuais e físicas, mas sabe tão bem fechar um negócio com um aperto de mão... **■**